



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง กลยุทธ์ในการจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ  
(Office Automation) กับงานราชการในพระองค์

จัดทำโดย นางสาวนวลฉนวน รักษาวร  
รหัส 4033

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 4 ปี 2555  
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ  
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



**รายงานการศึกษาส่วนบุคคล**  
**(Individual Study)**

**เรื่อง กลยุทธ์ในการจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation)**  
**กับงานราชการในพระองค์**

**จัดทำโดย นางสาวนวลฉนวนม รักถาวร**  
**รหัส 4033**

**หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 4 ปี 2555**  
**สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ**  
**รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา**

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักพระราชเลขานุการ มีภารกิจเกี่ยวกับการถวายงานและการสนองงานด้านเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ สมเด็จพระบรมราชินีนาถ พระบรมวงศ์ และคณะองคมนตรี การประสานงานระหว่างสถาบันพระมหากษัตริย์กับรัฐบาล รัฐสภา หน่วยราชการ องค์กรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งประชาชนทั่วไปให้เป็นไปโดยเรียบร้อย การดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานพระมหากรุณาในเรื่องต่าง ๆ และสนองพระราชกระแส อันเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของพสกนิกร ตลอดจนการเผยแพร่พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศ์ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ โดยการปฏิบัติราชการเพื่อให้เป็นไปตามภารกิจต่าง ๆ ดังกล่าว สำนักพระราชเลขานุการจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติราชการ ซึ่งการจัดระบบภายในสำนักงานให้ทันสมัยมีวิธีหนึ่งคือการจัดสำนักงานให้เป็นสำนักงานอัตโนมัติหรือ OA ซึ่งเป็นกระบวนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) มาประยุกต์ใช้ในสำนักงาน

ในรายงานฉบับนี้ได้อธิบายความหมายของสำนักงานอัตโนมัติไว้อย่างละเอียด ซึ่งกล่าวโดยย่อ คือ กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาช่วยคนในสำนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นรวมถึงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ เช่น เครื่องพิมพ์ดีดชนิดต่าง ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีขั้นสูง การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีทางการสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติดิจิทัล โทรสาร การสื่อสารผ่านดาวเทียม ไฟเบอร์ออฟติก ฯลฯ การนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้จะช่วยให้องค์การได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ลดเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ในขณะเดียวกันก็ลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร ลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในสำนักงานให้ลดน้อยลง

นอกจากนี้ผู้เขียนได้มีการใช้วิธี SWOT Analysis วิเคราะห์สภาพหน่วยงานสำนักพระราชเลขานุการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันเพื่อค้นหาจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ (Strengths) จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ (Weaknesses) โอกาสที่จะดำเนินการได้ (Opportunities) อุปสรรคข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร (Threats)

ในบทสรุปและข้อเสนอแนะ ได้ระบุถึงการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการจัดสำนักงานให้เป็นแบบอัตโนมัติว่าควรมีการกำหนดเงื่อนไขการพัฒนาประการใดบ้าง และเน้น

การติดตามประเมินผลของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยจะติดตามจากการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการ ซึ่งกำหนดอยู่ในแต่ละยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการอยู่แล้ว

ในท้ายบทได้รวบรวมภาคผนวก ได้แก่ กฎกระทรวง การแบ่งส่วนราชการสำนักราชเลขาธิการ พ.ศ. 2553 ที่ลงในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 59 ก หน้าที่ 5 - 13 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2553

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง กลยุทธ์ในการจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) กับงานราชการในพระองค์ เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตรนักบริหาร การทูตรุ่นที่ 4 ซึ่งผู้ศึกษาได้มุ่งเน้นการรวบรวมข้อมูลและศึกษาวิธีการจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ ที่สมบูรณ์มาใช้กับองค์กรสำนักพระราชเลขานุการที่มีบทบาทในการประสานงานระหว่างสถาบัน พระมหากษัตริย์กับรัฐบาล และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนบุคคลทั่วไป โดยใช้หลักรู้เขารู้เรา หรือ SWOT มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดกรอบกลยุทธ์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของสำนักพระราชเลขานุการ

รายงานฉบับนี้ไม่มีทางสำเร็จลงได้หากปราศจากคณาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร. สมพร แสงชัย เอกอัครราชทูต จันทร์ทิพา ภูตระกูล และศาสตราจารย์ ดร.ไชยวัฒน์ คำชู ซึ่งได้กรุณาถ่ายทอดประสบการณ์และความรู้ รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการจัดทำรายงาน จึงขอขอบคุณคณาจารย์มา ณ ที่นี้ นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณกระทรวงการต่างประเทศ สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ สำนักพระราชเลขานุการ ที่ได้มีส่วนให้ผู้ศึกษาได้เข้ามาอบรมในครั้งนี้ รวมถึงผู้บริหารระดับสูง เพื่อนข้าราชการ และบุคคลในวงการต่าง ๆ ที่ได้ให้ข้อมูล ความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ในการ จัดทำรายงานครั้งนี้ด้วย

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการศึกษานี้จะมีส่วนไม่มากนักที่จะช่วยให้ ทุกภาคส่วนของสังคมตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านกรณีศึกษาของสำนักพระราชเลขานุการ เพื่อให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน สามารถปรับตัวและองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลง อันจะนำไปสู่ผลประโยชน์ของชาติที่มั่นคงถาวรในอนาคตต่อไป

## สารบัญ

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| บทสรุปสำหรับผู้บริหาร                                           | ง  |
| กิตติกรรมประกาศ                                                 | ฉ  |
| สารบัญ                                                          | ๗  |
| สารบัญตาราง                                                     | ๘  |
| สารบัญภาพ                                                       | ฉ  |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>                                             | 1  |
| 1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา                                | 1  |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา                                     | 4  |
| 1.3 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา | 4  |
| 1.4 ประโยชน์ของการศึกษา                                         | 6  |
| <b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>            | 8  |
| 2.1 แนวคิดทฤษฎี                                                 | 8  |
| 2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง                                       | 41 |
| <b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>                                       | 42 |
| <b>บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ</b>                              | 49 |
| 4.1 สรุปผลการศึกษา                                              | 49 |
| 4.2 ข้อเสนอแนะ                                                  | 50 |
| บรรณานุกรม                                                      | 57 |
| ภาคผนวก                                                         | 58 |
| ประวัติผู้เขียน                                                 | 68 |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตารางที่ 3.1 การกำหนดกรอบกลยุทธ์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>และการสื่อสารของสำนักงานราชเลขาธิการ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## สารบัญภาพ

|             |                                                                             |    |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| ภาพที่ 1.1  | เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร                                       | 2  |
| ภาพที่ 1.2  | โครงสร้างของสำนักงานเลขาธิการ                                               | 3  |
| ภาพที่ 1.3  | อาคารสำนักงานเลขาธิการ ในพระบรมมหาราชวัง                                    | 3  |
| ภาพที่ 1.4  | SWOT Analysis                                                               | 5  |
| ภาพที่ 2.1  | สำนักงานอัตโนมัติ                                                           | 8  |
| ภาพที่ 2.2  | อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์                                            | 10 |
| ภาพที่ 2.3  | การสื่อสารผ่านดาวเทียม                                                      | 11 |
| ภาพที่ 2.4  | อุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูล                                                    | 12 |
| ภาพที่ 2.5  | การวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรในองค์กร                                   | 14 |
| ภาพที่ 2.6  | อุปกรณ์อัตโนมัติที่ต้องการ                                                  | 14 |
| ภาพที่ 2.7  | อุปกรณ์คอมพิวเตอร์                                                          | 16 |
| ภาพที่ 2.8  | เครื่องถ่ายเอกสารที่ทำสำเนาได้หลายชุด                                       | 16 |
| ภาพที่ 2.9  | การสื่อสารผ่านดาวเทียม                                                      | 17 |
| ภาพที่ 2.10 | สำนักงานในอนาคต                                                             | 18 |
| ภาพที่ 2.11 | มณฑลชานตุ๋งสร้างอาคารสำนักงานพลังงานแสงอาทิตย์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก            | 19 |
| ภาพที่ 2.12 | นายแกร์หม์ คลูลีย์ เจ้าหน้าที่บริษัทโซฟอส บริษัทรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ | 22 |
| ภาพที่ 2.13 | เครื่องสำรองข้อมูล                                                          | 23 |
| ภาพที่ 2.14 | การรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการเข้าระบบ                                  | 23 |
| ภาพที่ 2.15 | วิธีรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบลายนิ้วมือ                                | 24 |
| ภาพที่ 2.16 | โปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์                                              | 24 |
| ภาพที่ 2.17 | Dictation                                                                   | 26 |
| ภาพที่ 2.18 | Text Editing                                                                | 26 |
| ภาพที่ 2.19 | Electronic mail                                                             | 27 |
| ภาพที่ 2.20 | Electronic Filing                                                           | 27 |
| ภาพที่ 2.21 | Calendaring                                                                 | 28 |
| ภาพที่ 2.22 | Phototypesetting                                                            | 28 |



|             |                                           |    |
|-------------|-------------------------------------------|----|
| ภาพที่ 2.23 | Micrographics                             | 29 |
| ภาพที่ 2.24 | Computer Teleconference                   | 29 |
| ภาพที่ 2.25 | Forms Design                              | 30 |
| ภาพที่ 2.26 | Audio text                                | 30 |
| ภาพที่ 2.27 | แผนภูมิกระบวนการงาน งานข้อความพระราชสาส์น | 33 |

## บทที่ 1

### บทนำ

บทที่ 1 แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา ส่วนที่ 2 คือ วัตถุประสงค์ของการศึกษา ส่วนที่ 3 คือขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา และส่วนที่ 4 คือ ประโยชน์ของการศึกษา

#### 1.1 ภูมิหลังและความสำคัญของปัญหา

การจัดสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า OA มาใช้ในการจัดการสำนักงานนั้น เพื่อให้ผู้บริหารมองเห็นความสำคัญของคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพของงานในสำนักงานให้สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม แนวความคิดของการจัดสำนักงานอัตโนมัติมีขอบเขตกว้างมาก และมีการเปลี่ยนแปลง เคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว ดังนั้นแนวทางในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลเล่มนี้จึงเป็นเพียงแนวคิดในการถ่ายทอดและวิเคราะห์ประโยชน์ของสำนักงานอัตโนมัติ ซึ่งก็ยังคงถูกพัฒนาไปเรื่อย ๆ อย่างไม่มีวันจบสิ้น

คนในสำนักงานยุคใหม่ ต่างมองเห็นความจำเป็นของการคิดค้นปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมีเครื่องทุนแรงหลายชนิดที่ล้วนผลิตขึ้นมาเพื่อช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของคนในสำนักงานให้สูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำนองเดียวกันวิวัฒนาการของเทคโนโลยีนั้นเปลี่ยนแปลงไปแทบจะทุกวินาที ซึ่งหมายถึงสิ่งใหม่ได้รับการพัฒนาให้ทำงานได้ดีขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะโลกแห่งการทำงานในปัจจุบันได้ก้าวหน้าสู่ยุคแห่งข่าวสาร (Information age) และยุคไฮเทคโนโลยีอย่างแท้จริง เนื่องจากระบบเครือข่ายของแหล่งข้อมูล (เกิดจากโครงการสื่อสารคมนาคมเต็มรูปแบบ) ได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับระบบงานสมัยใหม่มากขึ้นทุกขณะ ข้อมูลมากมายหลายชนิดและเครื่องอุปกรณ์ทั้งหลายได้ถูกนำมาเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้มีการพัฒนาวิธีทำงานไปตลอดเวลา

สำนักงานอัตโนมัติ เป็นสิ่งที่มีขึ้นเมื่อไม่กี่ปีที่ผ่านมา หลังจากเทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารได้พัฒนามาถึงขั้นที่สามารถจะเชื่อมเข้าหากันได้ ในลักษณะของเครือข่าย และสิ่งที่สังเกตเห็นได้ง่าย ๆ คือสำนักงานอัตโนมัติส่วนใหญ่ จะไม่ต้องมีกระดาษเข้ามาเกี่ยวข้องเลย (Paperless)

ภาพที่ 1.1 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร



ที่มา : <http://u53112802032.blogspot.com/2010/11/office-automation.html>

ความแม่นยำของข่าวสารข้อมูลที่มีมากขึ้น ย่อมทำให้ทันต่อเหตุการณ์ สำหรับการบริหารในปัจจุบันและแนวโน้มต่อไปของสำนักงานอัตโนมัติจะเข้ามาเป็นหัวใจของการดำเนินงานในทุกองค์การอย่างแน่นอน

สำนักงานอัตโนมัติหรือ OA เป็นกระบวนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) มาประยุกต์ใช้ในสำนักงาน ซึ่งหากนำมาปรับใช้กับงานของ สำนักราชเลขาธิการ อันเป็นหน่วยงานราชการที่สำคัญยิ่งของประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเลขานุการในพระองค์ของพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศ์ อันอาจจะสามารถอธิบายการปฏิบัติงานของสำนักราชเลขาธิการ โดยผ่านโครงสร้างของสำนักราชเลขาธิการ วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักราชเลขาธิการ ได้ดังต่อไปนี้



### วิสัยทัศน์ของสำนักพระราชเลขานุการ

เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ต้องดำรงไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์ มุ่งเน้นถวายงานราชการแผ่นดินและงานส่วนพระองค์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการบริหารจัดการที่ทันสมัย บนพื้นฐานการประสานความร่วมมือกับองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ

### พันธกิจของสำนักพระราชเลขานุการ

1. ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ทั้งในราชการแผ่นดินและส่วนพระองค์ รวมทั้งงานเลขานุการในพระองค์พระบรมวงศานุวงศ์ ตลอดจนงานเลขานุการของคณะองคมนตรี
  2. ประสานงานระหว่างสถาบันพระมหากษัตริย์ กับรัฐบาล รัฐสภา หน่วยราชการ องค์กรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งประชาชนทั่วไปให้เป็นไปโดยเรียบร้อย
  3. ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานพระมหากรุณาในเรื่องต่าง ๆ และสนองพระราชกระแสรับสั่งเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของพสกนิกร
  4. เผยแพร่พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ
  5. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด ให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักพระราชเลขานุการ
- การทำงานในสำนักพระราชเลขานุการ ถ้านำมาวิเคราะห์กันจริง ๆ แล้ว จะพบว่าเป็นการทำงานเกี่ยวกับข้อมูล ( Information) และ เอกสาร (Document) เป็นส่วนมาก หากมีระบบการจัดการข้อมูลและเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ น่าจะมีหนทางเดียวในยุคปัจจุบันนี้ คือการจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาค้นคว้าวิธีการจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติที่สมบูรณ์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานและองค์กรที่มีบทบาทในการประสานงานระหว่างสถาบันพระมหากษัตริย์ กับรัฐบาล และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนตลอดจนบุคคลทั่วไป

## 1.3 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา

โดยที่การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้มีข้อจำกัดด้านเวลา ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะในส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศประจำหน่วยงานสำนักพระราชเลขานุการ

และความหมายและความสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติ หรือ OA ที่เป็นกระบวนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในสำนักงาน (Information Technology : IT)

### วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา

ใช้วิธี SWOT Analysis เพื่อเป็นการวิเคราะห์สภาพหน่วยงานสำนักงานราชการในการในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งที่อาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต

SWOT เป็นตัวย่อที่มีความหมายดังนี้

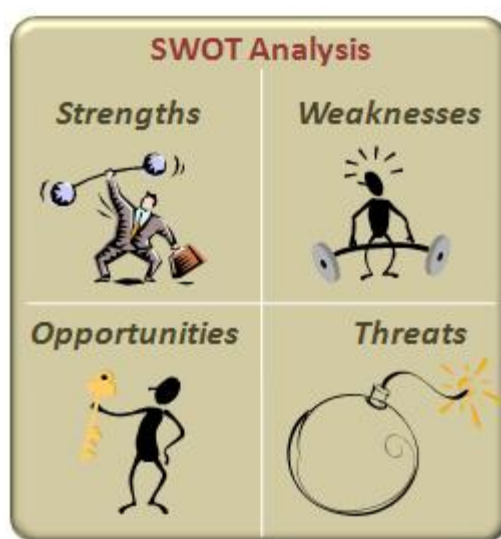
Strengths - จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ

Weaknesses - จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ

Opportunities - โอกาสที่จะดำเนินการได้

Threats - อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร

ภาพที่ 1.4 SWOT Analysis



ที่มา : <http://marketing-compass.blogspot.com/2009/05/swot-analysis.html>

หลักการสำคัญของ SWOT ก็คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสถานการณ์ 2 ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็นการวิเคราะห์สภาพการณ์ (situation analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) รู้จักสภาพแวดล้อม (รู้เขา) ชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส – อุปสรรค การวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร

## 1.4 ประโยชน์ของการศึกษา

การจัดสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือที่เรียกว่า OA นั้นเป็นกระบวนการนำเอาเทคโนโลยีขั้นสูงมาช่วยคนในสำนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานในสำนักงานให้สูงขึ้น การจัดสำนักงานอัตโนมัติมีขอบเขตกว้างและมีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามแนวทางในรายงานฉบับนี้ เป็นการรวบรวมข้อมูล แนวคิด ความรู้เกี่ยวกับการจัดสำนักงานอัตโนมัติ และที่สำคัญในยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ มีแนวโน้มว่า OA จะถูกพัฒนาขึ้นไปเรื่อย ๆ และจะเข้ามาเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานองค์กรต่าง ๆ เกือบทุกองค์กรในอนาคต

จากการนำความรู้ระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในสำนักงานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญของเทคโนโลยี เกิดความคิดในการจัดการข้อมูลและเอกสารในสำนักงานให้เป็นระบบอัตโนมัติ การติดตามงาน การเตือนความจำ การรายงานผลต่าง ๆ ชัดเจนแม่นยำขึ้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เกิดขึ้นแล้วในสำนักงานที่ทันสมัยในยุคปัจจุบัน ซึ่งการเรียนรู้ในแนวทางใหม่นี้ ทำให้วิธีทำงานเปลี่ยนไปจากเดิม ทำให้เจ้าหน้าที่ในสำนักงานต้องเรียนรู้และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถทำงานในสภาพแวดล้อมของเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกิดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศภายในสำนักงาน (Office Information System) เพื่อให้เกิดการประสานงานกัน และให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานอัตโนมัติมีประโยชน์หลายประการ เช่น

(1) เพิ่มประสิทธิภาพ (หมายถึง ปฏิบัติงานได้ผลลัพท์มากขึ้นโดยใช้เวลาลดลง) ดังนั้นสามารถช่วยให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ดีขึ้น โดยสามารถลดจำนวนคน (ประหยัดต้นทุน) หรือเพิ่มคนแต่ได้งานเพิ่มขึ้น (ผลิตภาพดีขึ้น)

(2) การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น ลดการประชุม เพราะสามารถใช้ E-mail (Electronic Mail) และ Teleconferencing และลดจำนวนการใช้โทรศัพท์สำหรับติดต่อภายในเพราะเชื่อมโยงด้วยเครือข่าย LAN

(3) ลดงานในการควบคุมที่ไม่จำเป็น เช่น การพิมพ์งานที่ต้องตรวจอักษรความถูกต้องสามารถใช้อุปกรณ์ในระบบสำนักงานอัตโนมัติช่วยตรวจแก้ไข และจัดทำสำเนาโดยอัตโนมัติ ไม่ต้องใช้คนมาควบคุมโดยไม่จำเป็น

(4) เกิดการควบคุมงานในภาพรวมดีขึ้น เพราะคุณภาพงานสูงขึ้น เนื่องจากสามารถทบทวนงานได้ สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลของงานได้มากกว่า นอกจากนี้ยังช่วยประหยัดเวลา เช่น ไม่ถูกขัดจังหวะจากการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีประโยชน์คือ สร้างผลกระทบเชิงบวก เพราะสามารถช่วยในการปรับปรุงและกำลังใจในการทำงาน เพิ่มความพอใจในงาน และในระยะยาวจะสร้างชื่อเสียงที่ดี ทำให้ลูกค้าพอใจองค์กรมากขึ้น และผู้บริหารสำนักงานก็จะบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของงานวิจัย จะเป็นหนทางให้มองเห็นภาพของ การพัฒนาระบบสารสนเทศและเป็นการจุดประกายให้การดำเนินการสร้างสำนักงานอัตโนมัติ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น สร้างแรงบันดาลใจให้มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในสำนักงานที่อำนวยความสะดวกรวดเร็ว นำไปสู่การพัฒนาการฝึกอบรมบุคลากรให้พร้อมรับสำนักงานสมัยใหม่ เพื่อพัฒนาความพร้อมอยู่เสมอ จึงจะทำให้ระบบสำนักงานอัตโนมัติประสบผลสำเร็จ

เมื่อมีการวางแผนที่เหมาะสมทางเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักงานจะ ช่วยทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในหน่วยงานสามารถ ใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail หรือ E-mail) ได้ 100 เปอร์เซ็นต์ และมีการพัฒนาต่อเนื่องนำไปสู่ระบบประชุมทางไกล ( Teleconferencing System : TS ) ในอนาคต เกิดการควบคุมงานในภาพรวมที่ดีขึ้นและคุณภาพงานสูงขึ้น เนื่องจากบทบาทงานได้สะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลของงานได้มากกว่า นอกจากนี้ยังช่วยประหยัดเวลาช่วยในการปรับปรุงและกำลังใจในการทำงาน เพิ่มความพอใจ ในงาน และผู้บริหารสำนักงานก็จะบรรลุความสำเร็จที่ตั้งไว้ ทำให้นำไปสู่การพัฒนาระบบ การปฏิบัติงานด้านเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศ์ ให้มีประสิทธิภาพ สนับสนุนทั้งภารกิจและกิจการในพระองค์ทุกด้านให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎี

##### 2.1.1 รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์

กล่าวถึง ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ ( Office Automation = OA ) ( บางทีอาจเรียก “สำนักงานยุคใหม่” ) ไว้ว่า

“การให้ความหมายของสำนักงานอัตโนมัตินั้น อาจพูดได้ว่ายังไม่มีคำอธิบายที่ได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการมีความหมายกว้างขวาง หรือลึกซึ้งแค่ไหน ซึ่งก็มีนักวิชาการด้านการจัดการสำนักงาน หรือผู้อยู่ในวงการสำนักงานให้ความหมายไว้หลาย ๆ ลักษณะดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2.1 สำนักงานอัตโนมัติ



ที่มา : <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/353762>

1) สำนักงานอัตโนมัติ คือ การสร้างระบบที่ใช้ในการประมวลข่าวสารข้อมูล ข้อมูลไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของข้อมูลที่เป็นตัวเลข รูปภาพ ข้อความ และเสียงที่ไม่มีรูปแบบให้เป็นข้อมูลที่มีระบบเป็นรูปแบบสามารถเก็บและเรียกมาใช้งานได้ตามต้องการ จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เพียงคอมพิวเตอร์ที่ใช้กันอยู่อย่างเดียวยังไม่อาจสนองความต้องการได้ทั้งหมด เพราะคอมพิวเตอร์ยังไม่สามารถที่จะรวบรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทุกรูปแบบ

ได้ทั้งหมด ดังนั้นการคอมพิวเตอร์ใช้ในสำนักงาน จึงไม่อาจพูดได้มีระบบสำนักงานอัตโนมัติในที่นั้น ๆ จนกว่าคอมพิวเตอร์นั้นจะสามารถประมวลผลต่อข่าวสารข้อมูลรูปแบบต่าง ๆ ได้ เพื่อให้การบริหารข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ สะดวกรวดเร็ว และปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการเกิดระบบสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบการสื่อสาร โทรคมนาคม ซึ่งเป็นสื่อสารเชื่อมต่อในการรวบรวม แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ดังนั้นความได้เปรียบและเสียเปรียบจึงวัดกันที่ใครมีข้อมูลข่าวสาร เพื่อการนำมาตัดสินใจได้ดีกว่า ถูกต้องกว่า ทันท่วงทีกว่า และรวดเร็วกว่า

2) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ คือ การรวมผลิตภัณฑ์หลายชนิดเข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน หรือเชื่อมต่อให้ทำงานสัมพันธ์กันโดยอาศัยระบบสื่อสารทางโทรคมนาคมเป็นตัวเชื่อม ระบบนี้ไม่ใช่การซื้ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาเพียง 2 – 3 อย่างโดยมิได้ทำงานประสานกัน

3) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบการสื่อสารข้อมูล ความคิดเห็นไปสู่ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบนี้จะรวมไปถึงการเก็บสะสมข้อมูลทั้งนี้โดยใช้ระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐานหลัก

4) สำนักงานอัตโนมัติ คือ กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาช่วยคนในสำนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในระบบนี้จะมีอุปกรณ์เครื่องทุ่นแรง และประหยัดเวลาชนิดต่าง ๆ เช่น ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบการต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างขนาดกัน ตลอดจนการใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ

5) สำนักงานอัตโนมัติ คือ การสื่อสารสมัยใหม่ที่ใช้ในสำนักงาน OA ประกอบด้วยการสร้าง คัดแปลง ตกแต่งข้อมูลนำไปเก็บไว้ และนำออกมาใช้ได้ก็รวมทั้งส่งผ่านต่อไปได้ Dr. Hitoshi Watanabe ได้กล่าวถึงระบบการติดต่อสื่อสารสมัยใหม่ ดังนี้ (1) การสร้างข้อมูล (Information generation) (2) การเก็บรักษาข้อมูล และการนำข้อมูลกลับมาใช้ (Information storage and retrieval) (3) การสื่อสารข้อมูล (Information transmission)

ในสมัยก่อน ความหมายของการสื่อสารนั้นมีเพียงแต่การสื่อสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับเท่านั้น แต่ในปัจจุบันนอกจากการส่งผ่านข้อมูลแล้วยังต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Information relation) การสร้างข้อมูล (Information creation) การเก็บรักษาข้อมูล และการนำข้อมูลกลับมาใช้ (Information storage and retrieval) เมื่อรวมทุกสิ่งนี้เข้าด้วยกันแล้ว ก็จะเป็นการสื่อสารสมัยใหม่ และสื่อที่ใช้ก็ไม่ใช่เป็นเพียงแต่เสียงพูด การเขียน หรือ ข้อมูลธรรมดา แต่จะเป็นรูปภาพ กราฟตัวหนังสือ ฯลฯ รวมกัน ซึ่งระบบการสื่อสารสมัยเก่าเป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งในการสื่อสารสมัยใหม่

6) สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การจัดระบบการดำเนินงานภายในสำนักงาน ด้วยระบบอัตโนมัติทั้งหมด ระบบนี้อาศัยบทบาทของคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยสำคัญ”

### 2.1.2 ดร.สุรัสวดี ราชกุลชัย

กล่าวถึงความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานอัตโนมัติ ไว้ว่า “...สำนักงานสำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน เพื่อให้ดำเนินการไปโดยอัตโนมัติ หลีกเลี่ยงการปฏิบัติด้วยมือให้มากที่สุด เป็นต้นว่า การทำจดหมายเวียน (ข้อความในจดหมายเหมือน ๆ กัน แต่ส่งถึงชื่อคนหลายคน) ในกรณีนี้ หากใช้คอมพิวเตอร์ทำก็จะประหยัดเวลาได้มาก เพราะสามารถส่งทีเดียวได้เลย ส่วนในความหมาย ของคำแปลที่ว่า "สำนักงานอัตโนมัติ" นั้นอธิบายง่าย ๆ ได้ว่า หมายถึง สำนักงานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั่นเอง (ในภาษาอังกฤษ บางที่ใช้ automated office)

ภาพที่ 2.2 อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์



ที่มา : <http://webboard.niyay.com/detail/60227.html>

สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) เป็นการนำเอาเทคโนโลยีใหม่มาใช้ ช่วยให้การปฏิบัติงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพมีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยการนำเอามาใช้ในการจัดทำ การเก็บรักษา การส่งข้อมูล การติดต่อสื่อสารในสำนักงาน ทั้งยังเป็นการลดปริมาณกระดาษลง สามารถสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสาร สามารถนำเอาเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดเก็บมาช่วยให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากขึ้น ค้นหาได้ง่ายและประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ นอกจากนี้ ยังมีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์อื่น ๆ อีกมากมายสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ

ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ หรือ "สำนักงานยุคใหม่" สำนักงานอัตโนมัติ คือ การสร้างระบบที่ใช้ในการประมวลค่าข้อมูลไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของข้อมูล ที่เป็นตัวเลข รูปภาพข้อความ และเสียงที่มีระบบเป็นรูปแบบสามารถเก็บและเรียกมาใช้งานได้ตามต้องการ การบริหารข้อมูลข่าวสารสะดวกรวดเร็ว ปัจจัยที่สำคัญต่อระบบสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบ

การสื่อสาร โทรคมนาคม ซึ่งเป็นการสื่อสารเชื่อมต่อในการรวบรวมแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ดังนั้นการได้เปรียบเสียเปรียบจึงวัดกันที่ใครมีข้อมูลข่าวสารเพื่อนำมาตัดสินใจได้ดีกว่า ถูกต้องกว่า ทันสมัยกว่า และรวดเร็วกว่า สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) คือ กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาช่วยคนในสำนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นรวมถึงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ เช่น เครื่องพิมพ์ดีดชนิดต่าง ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีขั้นสูง การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีทางการสื่อสาร เช่น ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติดิจิทัล โทรสาร การสื่อสารผ่านดาวเทียม ไฟเบอร์ออฟติก ฯลฯ การนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้จะช่วยให้องค์กรได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาว ลดเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ในขณะเดียวกันก็ลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร ลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในสำนักงานให้ลดน้อยลง

ภาพที่ 2.3 การสื่อสารผ่านดาวเทียม



ที่มา : <http://www.dynasat.com/>

### 2.1.3 สำนักงานอัตโนมัติ ( Office Automation = OA )

#### 2.1.3.1 องค์ประกอบของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ

สำนักงานอัตโนมัติ ประกอบด้วยข้อมูลตัวเลข รูปภาพ ข้อความ และเสียงที่สามารถเชื่อมโยงกันได้หมดและจุดเริ่มต้นของ สำนักงานอัตโนมัติเป็นการต่อคอมพิวเตอร์เข้ากับเครื่องพิมพ์ดีด โทรศัพท์ที่สามารถทำงานได้อย่างอัตโนมัติและจะพัฒนาถึงขั้น สามารถใช้โดยไม่ต้องเปลี่ยนเครื่องจนนำโทรศัพท์มาใช้เป็นหัวใจสำคัญของสำนักงานอัตโนมัติที่จะขยายเครือข่ายออกไปได้ทั่วถึงทุกจุดในอนาคตข้างหน้า สำนักงานอัตโนมัติจะพยายามหาวิธีการเชื่อมอุปกรณ์ต่าง ๆ หรือเครื่องใช้ในสำนักงานที่มีอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นยี่ห้อใดก็ตามมาใช้ร่วมกันได้

ดังนั้น จะเห็นว่ามีแตกต่างของความหมายคำว่า "สำนักงานอัตโนมัติ" อยู่มากมาย เพราะผู้นำด้านนี้ คือ ญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกาที่มีแนวความคิดในด้านนี้ไม่เหมือนกัน โดยสหรัฐมองว่าสำนักงานอัตโนมัติต้องเป็นระบบประสานกัน แต่ญี่ปุ่นมองเห็นว่าสำนักงานอัตโนมัติเป็นการหาเครื่องมือหรือวิธีการใด ๆ ก็ตาม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการทำงานในสำนักงาน ดังนั้นสำนักงานใดที่มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงแต่เครื่องคิดเลขไฟฟ้าเท่านั้น ก็อาจเรียกว่า สำนักงานอัตโนมัติ นอกจากนั้นผู้เกี่ยวกับวงการสำนักงาน ยังมองว่าความสัมพันธ์ของคนทำงานอยู่ในสำนักงานร่วมกับวัตถุต่าง ๆ ได้แก่ เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ เครื่องจดบันทึก คำนวณ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีดและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างคนกับเครื่องจักร (Man-Machine Relation) และพยายามจัดสร้างที่ทำงานให้เหมาะสมกับการรองรับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยอื่น ๆ เป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติ

### 2.1.3.2 วัตถุประสงค์ของการจัดสำนักงานอัตโนมัติ

ภาพที่ 2.4 อุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูล



ที่มา : <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=593550>

คือ การจัดเตรียมอุปกรณ์เพื่อที่จะช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในการรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์หาวิธีการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้และเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้อื่นทราบ วัตถุประสงค์การนำสำนักงานอัตโนมัติมาใช้คือ

- 1) ต้องการความสะดวก
- 2) ต้องการส่งผ่านสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
- 3) เพื่อลดปริมาณคนงาน และปริมาณงานด้านเอกสาร
- 4) ต้องการความยืดหยุ่น
- 5) เพื่อที่จะสามารถขยายงานต่อไปได้ในอนาคต

### 2.1.3.3 ข้อดีของสำนักงานอัตโนมัติ

- 1) ได้ข้อมูลรวดเร็วทันที่กับความต้องการ
- 2) ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องมากขึ้น
- 3) ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในด้านแรงงาน
- 4) เพิ่มประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร
- 5) ลดงานในการควบคุมที่ไม่จำเป็น
- 6) เกิดการควบคุมงานในภาพรวมดีขึ้น เพราะคุณภาพงานสูงขึ้น
- 7) ช่วยปรับปรุงขวัญและกำลังใจในการทำงานและเพิ่มความพึงพอใจ

ในงาน

### 2.1.3.4 ข้อเสียในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ

- 1) เครื่องใช้สำนักงานส่วนใหญ่ต้องใช้กระแสไฟฟ้า หากไฟฟ้าขัดข้องไม่สามารถใช้เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ได้
- 2) หน่วยงานที่อยู่ห่างไกลมีอุปสรรคมากเช่น ไม่มีระบบไฟฟ้า (ใช้อุปกรณ์ไม่ได้) ไม่มีโทรศัพท์ (ใช้ระบบสื่อสารไม่ได้)
- 3) เครื่องคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีปัญหาแทรกซ้อนในเรื่องไวรัส มากมาย บางครั้งอาจทำให้ข้อมูลที่บันทึกไว้หายไปหมด
- 4) เครื่องใช้ อุปกรณ์มีราคาแพง
- 5) ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะในการใช้เครื่องมือ
- 6) เครื่องมือเทคโนโลยี สื่อสมัยใหม่มีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงเร็ว ล้าสมัยเร็ว
- 7) เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพสูงส่วนใหญ่เป็นอุปกรณ์นำเข้าจากต่างประเทศทำให้ประเทศไทยต้องเสียดุลการค้า
- 8) ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่มีลิขสิทธิ์การนำมาใช้ต้องมีค่าใช้จ่ายสูง

### 2.1.3.5 ข้อควรพิจารณาในการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในสำนักงานมี

ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้
- 2) การออกแบบระบบและอุปกรณ์อัตโนมัติ
- 3) การจัดหาอุปกรณ์และระบบอัตโนมัติ
- 4) การนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาติดตั้งในสำนักงาน
- 5) การประเมินผลและบำรุงรักษาระบบ

### 1) การวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากรในองค์กร

ภาพที่ 2.5 บุคลากรในองค์กร



ที่มา : [http://www.praxis.co.th/html/corporate\\_th.shtml](http://www.praxis.co.th/html/corporate_th.shtml)

เป็นขั้นตอนของการเก็บรวบรวมการหาข้อมูล โดยการสอบถาม หรือสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเกี่ยวกับความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน เป็นสาเหตุมาจากเครื่องมือเครื่องใช้หรือไม่ การเก็บข้อมูลในขั้นตอนนี้ควรให้ผู้ตอบ แสดงความเห็นและความพึงพอใจต่อการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ สามารถสนองความต้องการของพนักงานได้หรือไม่ ปัญหาจะได้รับการแก้ไขมากน้อยเพียงใด ผู้ใช้หรือพนักงาน มีความต้องการสำนักงานอัตโนมัติหรือไม่

### 2) การออกแบบระบบและอุปกรณ์อัตโนมัติที่ต้องการ

ภาพที่ 2.6 อุปกรณ์อัตโนมัติที่ต้องการ



ที่มา : <http://ccyiu.net/blog2/abukhaldun/category/>

เมื่อได้สอบถามความต้องการเครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติแล้ว ได้รับการยอมรับจากผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ควรได้รับการออกแบบระบบโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสำนักงานอัตโนมัติเกี่ยวกับระบบที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในงานสำนักงานได้เช่น ระบบประมวลคำ ระบบแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ ระบบคอมพิวเตอร์ และการเชื่อมโยง

### 3) การจัดหาอุปกรณ์

เมื่อทราบแล้วว่าสำนักงานต้องการอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติบ้าง ก็ทำการจัดหาโดยการศึกษาหาข้อมูลจากตัวแทนจำหน่ายหลายๆ แห่ง เพื่อทราบข้อมูลข้อได้เปรียบเสียเปรียบของอุปกรณ์แต่ละชนิดนำมาเปรียบเทียบกัน แล้วจัดหาหรือจัดซื้ออุปกรณ์ที่ดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดกับลักษณะงานและงบประมาณ อาจกระทำได้โดยการซื้อหรือการเช่าก็ได้ โดยพิจารณาการบริหาร หลังการขาย การฝึกอบรมที่จะจัดให้ผู้ซื้ออุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ

### 4) การจัดเตรียมสถานที่ติดตั้งและการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่

#### พนักงาน

เมื่อได้พิจารณาจัดหาอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติแล้ว ในช่วงการติดตั้งต้องมีการจัดเตรียมสถานที่ให้พร้อม เช่น การเดินสายไฟใหม่ การเดินสายเคเบิลเชื่อมโยงจุดต่างๆ การจัดซื้อซอฟต์แวร์ รวมทั้งมีการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานให้สามารถใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติได้อย่างเต็มที่ มีการสอนวิธีใช้ การสาธิตโดยผู้ขายจัดให้แก่สำนักงานผู้ซื้ออุปกรณ์นั้น

### 5) การประเมินผลและการบำรุงรักษาระบบ

เมื่อได้นำอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติมาใช้ภายในสำนักงานแล้ว ควรมีการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพมากขึ้นหรือไม่ เพียงใด เกิดปัญหาขัดข้องอะไรหรือไม่ พนักงานยังเป็นบุคคลที่มีคุณค่าต่อสำนักงานอยู่หรือไม่ และค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียไปเพื่อการนี้ สอดคล้องกับผลงานที่ทำได้หรือไม่ เมื่อทราบปัญหาแล้วควรทำการปรับปรุงระบบ เช่น การเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ใหม่ การยกเลิกระบบที่ไม่จำเป็น หรือการขยายอุปกรณ์เพิ่มขึ้น การเพิ่มลูกข่ายเพื่อควมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 2.1.3.6 กระบวนการทำงานของระบบสำนักงานอัตโนมัติ

การทำงานในสำนักงาน ถ้านำมาวิเคราะห์กันจริงๆ แล้ว จะพบว่าทุกคนทำงานเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร (information) ข้อมูลข่าวสารนั้นอาจจะมาจากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลดิบ เช่น ตัวเลข (Data) ตัวอักษร (Text) รูปภาพผังและกราฟ (Image) ตลอดจนเสียง (Voice) ที่ใช้ในการสื่อสารส่งข่าวให้กันและกัน ข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่ง



สำคัญที่ทำให้งาน ของสำนักงานดำเนินไปได้ด้วยดี การจัดการกับข้อมูลเหล่านี้ แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

- 1) การรวบรวมข้อมูลข่าวสาร
- 2) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
- 3) การตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลข่าวสารเป็นพื้นฐานของการพิจารณา

#### 2.1.3.7 เทคโนโลยีหลักสำหรับงานสำนักงานอัตโนมัติมีอยู่ 3 ประเภท คือ

- 1) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งหมด

ภาพที่ 2.7 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์



ที่มา : <https://sites.google.com/site/saksitsoft03/Downhome/Topic1>

- 2) เทคโนโลยีสำนักงานได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีดที่ทำสำเนาได้หลายชุด เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

ภาพที่ 2.8 เครื่องถ่ายเอกสารที่ทำสำเนาได้หลายชุด



ที่มา : <http://www.siamshop.com/product-1483027>

### 3) เทคโนโลยีการสื่อสารได้แก่ โทรศัพท์ การสื่อสารผ่านดาวเทียม

ภาพที่ 2.9 การสื่อสารผ่านดาวเทียม



ที่มา : <http://std.kku.ac.th/5430502117/237110/wan.html>

#### 2.1.3.8 หน้าที่และระบบข้อมูลหลักในสำนักงานอัตโนมัติ

ในระบบสำนักงานอัตโนมัติพบว่าหน้าที่หลัก ตลอดจนสื่ออุปกรณ์ เครื่องมือและระบบงานแตกต่างจากระบบสำนักงานแบบดั้งเดิม หากจะมองภาพรวมของหน้าที่และระบบหลัก ในสำนักงานอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการร่วมและรวมกันของทั้งระบบคอมพิวเตอร์ ระบบติดต่อสื่อสาร และระบบข้อมูลภายในสำนักงานอัตโนมัติ อธิบายได้ดังนี้

การใช้ระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์ซึ่งปรากฏข้อมูลบนจอภาพ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสารเพราะสามารถใช้ประสาทสัมผัสทางตา หู ไปพร้อมกัน จึงช่วยให้เกิดความเข้าใจและความจำสมบูรณ์ขึ้น พร้อมทั้งสื่อสารได้ไกลและกว้างยิ่งขึ้น ช่วยลด ความจำเผลอซ้ำซากของงานลงได้ ทำให้ไม่เบื่องาน ปัจจุบันเป็นยุคข่าวสารข้อมูล ดังนั้นหน่วยงานธุรกิจได้มีการพัฒนานำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยในการบริหารงานให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ซึ่งในอนาคตคนทำงานในสำนักงานจะค่อย ๆ น้อยลง เพราะบุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีมากขึ้น ก็สามารถที่จะทำงานอยู่ที่บ้านใช้การติดต่อสื่อสารกันก็จะทำให้การทำงานนั้นสำเร็จผลได้ ทั้งนี้เพราะทุกคนต่างก็จะหลีกเลี่ยงปัญหาต่าง ๆ เช่น การจราจร ปัญหา มลภาวะเป็นพิษต่าง ๆ ตลอดจนช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง และประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี การติดต่อสื่อสารด้วยระบบเครื่องมือที่ไฮเทคโนโลยีจะช่วยการบริหารหรือการทำงานในสำนักงานลดน้อยลงได้ เช่น

1) การเก็บและค้นหาข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์บันทึกข้อมูลต่างๆ เมื่อต้องการใช้ก็สามารถเรียกดูได้จากหน้าจอ โดยไม่ต้องเสียเวลาค้นหาเอกสารที่มีขั้นตอนยุ่งยากสลับซับซ้อนในกรณีเก็บไว้นานหลายปี โดยใช้เวลาเพียงไม่กี่นาที เช่น นำมาเก็บทะเบียนประวัติ บัญชีเงินเดือน บัญชีรายการสินค้าและแผนงานต่างๆ เป็นต้น

2) การส่งข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแต่เดิมใช้การเดินหนังสือ ซึ่งในปัจจุบันการส่งข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถให้ข่าวปรากฏบนเทอร์มินัล โดยถูกควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์ ข่าวสารใดส่งไปให้ใครเมื่อไหร่ การตอบรับเมื่อไหร่และมีคำตอบกลับมาอย่างไร

3) การจัดระบบ "เวิร์ดโพรเซสซิง" (Word Processing) และการวางรูปแบบ ของเอกสาร คือ นำมาทดแทนเครื่องพิมพ์ดีด นำมาใช้ในการพิมพ์งานเอกสารทำให้เอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) การจัดระบบช่วยบริหารและเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว คือการบันทึกตารางและกำหนดนัดหมาย การเก็บสถิติต่าง ๆ การจัดเก็บรวบรวมเรื่องไว้เป็นแฟ้มเป็นหมวดหมู่ ที่จะค้นหาและเรียกดูได้สะดวก รวมทั้งจัดทำทะเบียนต่างๆ

5) การติดต่อกับระบบสื่อสารข้อมูล หรือสถานที่ให้บริการทางด้านข้อมูลจากภายนอกรวมทั้งการจัดระบบ "วอยส์โพรเซสซิง" (Voice Processing) คือการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารจากสถานบริการคอมพิวเตอร์จากภายนอกจะบันทึกเสียงพูดไปให้บุคคลอื่นได้ฟัง โดยเสียเวลาพูดเพียงครั้งเดียว ช่วยประหยัดเวลาและไม่ต้องเสียอารมณ์มานั่งชี้แจงซ้ำ ๆ กัน และบันทึกเสียงผู้ที่ติดต่อเข้ามาพร้อมกับชื่อคนที่โทรเข้ามาเวลาและรายละเอียดต่าง ๆ ได้

### 2.1.3.9 การจัดสำนักงานในอนาคต

ภาพที่ 2.10 สำนักงานในอนาคต



ที่มา : [http://www.thaicontractors.com/UserFiles/image/terrythomas\\_portfolio.jpg](http://www.thaicontractors.com/UserFiles/image/terrythomas_portfolio.jpg)

การจัดสำนักงานในอนาคต หรือการจัดสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือเรียกย่อๆ ว่า OA เป็นการให้ความสำคัญของคอมพิวเตอร์ หรือเทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อที่จะ ให้สอดคล้องกับความเป็นไปของโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปทุกวันนี้ สำนักงานควรที่จะเห็นความสำคัญของระบบเทคโนโลยีให้มากขึ้น โดยควรที่จะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้บริหารงานในสำนักงาน เพื่อที่จะเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของคนในสำนักงานให้สูงขึ้นอยู่ตลอดเวลาแต่อย่างไรก็ตาม ขณะนี้การจัดสำนักงานอัตโนมัติดังที่กล่าวมาข้างต้น ยังอยู่ในรูปแบบ ที่ไม่สมบูรณ์ เพราะธุรกิจต่างๆ พัฒนาไปสู่ระบบอัตโนมัติได้ไม่เท่ากัน มีการวิเคราะห์กันว่าแนวโน้มความเป็นไปได้ของสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ในเมืองไทยนั้นคงใช้เวลาอีกไม่กี่ปี เพราะการพัฒนากระบวนการบริหารสมัยใหม่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ผู้บริหารจะถูกกดดันจากการทำงานสูงขึ้น ต้องทำงานแข่งกัน ตลอดเวลา สภาพเศรษฐกิจ สภาพการตลาดเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จำเป็นต้องใช้การตัดสินใจอย่างฉับพลัน หากอาศัยเพียงประสบการณ์เพียงอย่างเดียว ย่อมถือว่าเป็นการเสี่ยงเกินไปโดยไม่จำเป็น หากสามารถใช้สำนักงานอัตโนมัติ มาช่วยลดอัตราความเสี่ยงลง โดยเพิ่มความแม่นยำของข่าวสารข้อมูลมากขึ้น ย่อมทันต่อเหตุการณ์สำหรับการบริหารในปัจจุบัน และแนวโน้มต่อไปของสำนักงานอัตโนมัติจะเข้ามาเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานในองค์กรต่อไปในอนาคต

#### 2.1.3.10 การจัดสำนักงานอัตโนมัติ

คือ กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาช่วยคนในสำนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น อาจจะมีอุปกรณ์เครื่องทุ่นแรง และประหยัดเวลาชนิดต่าง ๆ เช่น ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบการต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานได้หลายรูปแบบ ตลอดจนการใช้เครื่องใช้สำนักงานที่อาศัยเทคโนโลยีขั้นสูง

#### 2.1.3.11 ลักษณะของสำนักงานในอนาคต

ภาพที่ 2.11 มณฑลซานตงสร้างอาคารสำนักงานพลังแสงอาทิตย์ที่ใหญ่ที่สุดในโลก



ที่มา : <http://thai.cri.cn/mmsource/images/2009/12/02/5f448422ff4e4919bc0cbcb820db2c7a.jpg>

ลักษณะพิเศษอย่างหนึ่งของสำนักงานในอนาคตที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ การใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวางของระบบครบวงจร การนำสิ่งประดิษฐ์ทางด้านอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานนำสำนักงานอย่างกว้างขวาง จากการเปรียบเทียบสำนักงานเมื่อ 15 ปี ที่ผ่านมากับสำนักงานในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าปัจจุบันมีการใช้เครื่องใช้สำนักงานที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า และถ้าเปรียบเทียบสำนักงานปัจจุบันกับสำนักงานในอนาคตจะพบว่าสำนักงานในอนาคตมีการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คล้ายกับปัจจุบัน แต่จะมีความสะดวกและคล่องตัวในการใช้มากกว่า และมีสิ่งที่น่าสนใจอยู่ข้อหนึ่ง คือ ยังมีการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มากเท่าไร การใช้บุคลากรในการปฏิบัติงานจะน้อยลงเท่านั้น เมื่อจำนวนบุคลากรลดลงนักวางแผนสำนักงานจำนวนมากได้คาดการณ์กันว่าอัตราเพิ่มของกระดาษที่ใช้ในสำนักงานในอนาคตจะลดลงเช่นกันลักษณะพิเศษอื่น ๆ ของสำนักงานในอนาคตคือความสามารถในการค้นหาข้อมูลและเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่อยู่ในระบบจะไม่ซ้ำซ้อนและสะดวกในการค้นหา นอกจากนั้นสำนักงานในอนาคตจะใช้ประโยชน์จากเครื่องมือเครื่องใช้ และการออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการ สำนักงานในอนาคตจะช่วยให้การประหยัดพลังงานเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่รัฐบาลได้ออกกฎหมายเกี่ยวกับข้อบ่งชี้การประหยัดพลังงานมาใช้ พลังงานที่เราต้องช่วยกันประหยัดส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับพลังงานความร้อน ความเย็น แสงสว่าง และน้ำ เป็นต้น สำหรับสำนักงานในอนาคตก็เช่นกันจะมีการนำเทคนิคในการประหยัดพลังงานมาใช้อย่างเป็นรูปแบบสากลเนื่องจากเครื่องมือเครื่องใช้ของสำนักงานในอนาคตมีเทคโนโลยีสูง ทำให้บุคลากรขององค์กรสามารถ นั่งทำงานอยู่ที่บ้านได้ โดยการใช้คอมพิวเตอร์ติดต่อกับระบบใหญ่ในสำนักงาน วิธีการนี้ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายของสำนักงานและตัวพนักงานเองส่วนผู้บริหารก็เช่นกัน เพียงแต่ติดตั้งจอคอมพิวเตอร์สำหรับรับข้อมูลจากสำนักงานมาดูที่บ้านเท่านั้น ก็สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน สามารถนั่งทำงานอยู่ที่บ้านได้ สำนักงานในอนาคตสามารถลดต้นทุนได้หลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นต้นทุนของเนื้อที่สำนักงานที่มีราคาสูงมาก เมื่อพนักงานทำงานที่บ้าน สำนักงานก็ ไม่ต้องมีขนาดใหญ่โตโดยไม่จำเป็น นอกจากนั้นยังลดต้นทุนในการซื้อเฟอร์นิเจอร์สำนักงาน เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน ตลอดจนถึงการลดต้นทุนเรื่องค่าใช้จ่ายในการเตรียมตัวไปทำงาน ค่าน้ำมันและอื่น ๆ อีกมากมาย

### 2.1.3.12 การบริหารสำนักงานอัตโนมัติ

ผู้บริหารสำนักงานต้องพิจารณา การบริหารสำนักงานอัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การวางแผน จัดองค์การดูแลระบบรักษาความปลอดภัย และประเมินผลของสำนักงานอัตโนมัติ อันที่จริงแล้วก่อนทำการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ จะต้องมีการศึกษา

ความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ (Feasibility study หรือ FS) ถ้าพบว่ายังไม่เหมาะสมในเวลานั้น ก็ควรมีการสำรวจข้อได้เปรียบในการใช้และการวางแผนล่วงหน้าในอนาคตไว้ก่อนเพราะไม่ว่าช้าหรือเร็ว สำนักงานอัตโนมัติต้องเกิดขึ้นในองค์กรไม่เฉพาะส่วนใดส่วนหนึ่งก็ต้องเกิดขึ้นทั้งองค์กรแน่นอน

### 2.1.3.13 การวางแผนและจัดองค์การระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ก่อนอื่นต้องเข้าใจความสามารถของคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เพื่อตัดสินใจ ได้อย่างชาญฉลาดและเปลี่ยนแปลงการบริหารสำนักงานแบบดั้งเดิมมาใช้แบบอัตโนมัติ โดยเริ่มจากการศึกษาความเหมาะสม หรือ FS ซึ่งต้องวิเคราะห์ในประเด็นต่างๆ เช่น ข้อมูลที่หน่วยงานต้องการข้อเสนอของผู้ผลิตคอมพิวเตอร์ที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน ทักษะและ ความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานในการปรับปรุงระบบบริหารสำนักงาน เป็นต้น โดยทั่วไปคอมพิวเตอร์จะเหมาะสม ถ้าสถานการณ์ของระบบข้อมูลในสำนักงานมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) ปริมาณข้อมูลมีมาก มีแฟ้มข้อมูลใหม่เกิดขึ้นมาก และมีปริมาณการใช้สูง

2) มีความต้องการรายงานที่ถูกต้องและการประมวลผลที่รวดเร็ว

3) มีลักษณะงานเป็นกิจวัตร ตามเวลา ซ้ำๆ และจำนวนมาก

4) มีความต้องการบริหารระบบข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

5) ต้องการลดต้นทุนต่อหน่วยของการประมวลผลข้อมูล

6) ลูกค้านำต้องการบริการสะดวกและรวดเร็วขึ้น

7) มีบันทึกหรืองานเอกสารในสำนักงานเป็นจำนวนมาก

ผู้บริหารระดับสูงอาจมีการเช็คสอปโดยใช้ใบตรวจรายการ (Checklist) เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เช่น ความสามารถของระบบตัวเครื่อง หน่วยความจำ การฝึกอบรม การดูแลรักษา เป็นต้น เพื่อช่วยในการเลือกซื้อ และตัดสินใจนอกจากนั้นมักให้ความสำคัญกับการประสานสำนักงานเป็นหนึ่งเดียว (coordinated office) คือ มีระบบเชื่อมโยงทุกด้านหรือพุดง่าย ๆ คือ สำนักงานอัตโนมัติที่แท้จริงหลังจากการวางแผนกำหนดระบบสำนักงานอัตโนมัติแล้วต้องมีการจัดองค์การเพื่อติดตั้งในสถานที่ให้เหมาะสม ในบริษัทขนาดเล็กที่ใช้เพียง minicomputer อาจให้ผู้บริหารสำนักงานรับผิดชอบโดยจัดตั้งในศูนย์คอมพิวเตอร์ขนาดเล็ก แต่สำหรับบริษัทขนาดใหญ่ต้องมีหน่วยงานรองรับโดยเป็นศูนย์สารสนเทศส่วนกลางประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์ โปรแกรมเมอร์ และผู้ปฏิบัติงานคอมพิวเตอร์ซึ่งจะดูแลงานส่วนกลางและรายงานต่อผู้อำนวยการฝ่ายระบบสารสนเทศหรือผู้บริหารระดับโดยตรง

การจัดตั้งองค์การเพื่อระบบงานสำนักงานอัตโนมัติขึ้นอยู่กับขนาดของคอมพิวเตอร์และเป้าหมายที่กำหนดไว้สำหรับระบบ ซึ่งควรมีการจัดระบบการฝึกอบรมและการแนะนำดูแลพนักงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดการระมัดระวังและไม่เกิดผลกระทบเชิงลบ เช่น ปัญหาที่มักพบ คือ ความกลัวว่าจะถูกปลดออก (lay off) เมื่อมีความคิดว่าจะนำคอมพิวเตอร์มาใช้แทนคน หรือการขาดจิตใจใฝ่รู้ในการศึกษาระบบใหม่ เป็นต้น ผู้บริหารสำนักงานต้องให้ความสนใจตามประสิทธิภาพ การใช้อุปกรณ์ในระบบ อาจใช้สื่อภายในสำนักงาน เช่น วารสารประจำปีบริษัท เอกสารข่าว การประชุมระหว่างฝ่าย เป็นต้น เพื่อช่วย แจ้งให้พนักงานทราบและวางแผนเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าก่อนถึงวันติดตั้งระบบ ส่วนความกลัวของพนักงานจะหายไปถ้ามีการชี้แจงทำความเข้าใจและสอนให้รู้จักใช้ โดยให้เห็นประโยชน์ซึ่งง่ายสะดวกและช่วยงานได้ดี

#### 2.1.3.14 การดูแลและรักษาความปลอดภัยของระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ภาพที่ 2.12 นายเกรแฮม คลูลีย์ เจ้าหน้าที่บริษัทโซฟอส บริษัทรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์



ที่มา [http://www.bangkokbiznews.com/home/media/2012/02/04/images/news\\_img\\_434151\\_1.jpg](http://www.bangkokbiznews.com/home/media/2012/02/04/images/news_img_434151_1.jpg)

เพื่อรักษาดูแลความปลอดภัยให้กับระบบสำนักงานอัตโนมัติและยังช่วยรักษาเอกสารหรือข้อมูลอัตโนมัติ มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 1) ป้องกันสื่อแม่เหล็ก จากการวางหรือเก็บไม่เหมาะสม เช่น Hard disk ต้องป้องกันจากฝุ่นและการแตกหักทางกายภาพ

2) จัดทำการสำรองข้อมูลเพื่อควบคุมตามจุดประสงค์ โดยมีแผนต้นฉบับ และแผนสำเนา แล้วจัดเก็บต้นฉบับในที่สมควรและปลอดภัยจากการโจรกรรมและไวรัสทางคอมพิวเตอร์ โดยก่อนใช้ทุกครั้งควรตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น

2.1) ตรวจสอบจากระบบตรวจสอบภายในคอมพิวเตอร์

2.2) ทดสอบโปรแกรมคอมพิวเตอร์อย่างระมัดระวัง

2.3) ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำข้อมูลเข้าระบบคอมพิวเตอร์

ภาพที่ 2.13 เครื่องสำรองข้อมูล



ที่มา : [http://www.tohome.com/product\\_detail.aspx?product\\_id=](http://www.tohome.com/product_detail.aspx?product_id=)

3) จัดตั้งวิธีรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการเข้าระบบ โดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น

ภาพที่ 2.14 การรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการเข้าระบบ



ที่มา : <http://www.tjinnovation.com/Section.php?cat=14&id=1775>



ข้อมูลรั่วไหล

- 3.1) passwords เป็นรหัสผ่านด้วยคำเฉพาะ สัญลักษณ์ หรือรหัสอื่น
- 3.2) encryption การเข้ารหัสข้อมูลจากจุดหนึ่งไปถึงอีกจุดหนึ่งป้องกัน
- 3.3) call-back จัดระบบโดยกำหนดให้คอมพิวเตอร์ตรวจสอบกลับว่าผู้ร้องขอข้อมูลมีอำนาจผ่านเข้ามาจริงหรือไม่
- 3.4) Key & card มีกุญแจพิเศษหรือการ์ดแม่เหล็กคล้ายบัตร ATM
- 3.5) คุณลักษณะของแต่ละคน เช่น เสียงพูด ลายนิ้วมือ เป็นต้น

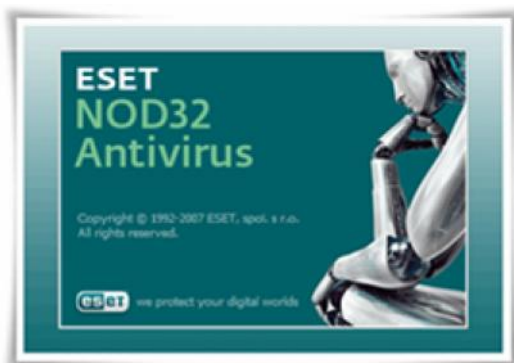
ภาพที่ 2.15 วิธีรักษาความปลอดภัยด้วยการตรวจสอบลายนิ้วมือ



ที่มา : <http://buglive.multiply.com/journal/item/8>

- 4) ใช้การดูแลรักษาและตรวจวัดระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันข้อมูลใน internal memory เช่นอาจเกิดกรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ควรติดตั้งระบบป้องกันพลังงานหยุดชะงัก หรือติดตั้งระบบไฟสำรองฉุกเฉิน (UPS)
- 5) ติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ รวมทั้งหมั่นคอยดูแลและติดตามความเคลื่อนไหวในการทำงานของระบบเป็นระยะๆ เพื่อสังเกตความผิดปกติที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานหรือไวรัสชนิดใหม่ๆ ที่ถูกปล่อยออกมาทำลายระบบ

ภาพที่ 2.16 โปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์



ที่มา : <http://www.thaigoodview.com/node/78319?page=0%2C5>

6) ปัญหาอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ที่มีเพิ่มขึ้นในโลกธุรกิจ เป็นปัญหาระดับชาติโดยการแอบเข้าไปในระบบผู้อื่นแล้วนำข้อมูลกลับมาขายหรือดำเนินการผิดกฎหมายใดๆ ทางธุรกิจต่อระบบคอมพิวเตอร์ เรื่องนี้เป็นปัญหาใหญ่ซึ่งต้องมีกฎหมายรองรับชัดเจน และในขณะที่อยู่ในระหว่างป้องกันตัวเอง ผู้บริหารสำนักงานควรป้องกันข้อมูลโดยการสำรองเก็บตลอดจน เพิ่มระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเข้มงวด

### 2.1.3.15 การประเมินค่าของระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ผู้บริหารสำนักงานต้องทำการประเมินค่าของระบบสำนักงานอัตโนมัติ เช่นเดียวกับการประเมินค่าของระบบงานอื่น ๆ เพื่อระบุว่าการจัดทำระบบสำนักงานอัตโนมัติ บรรลุวัตถุประสงค์ ที่ต้องการได้หรือไม่ ดีเพียงใด และมีประโยชน์มากน้อยอย่างไรให้พิจารณาจากคุณค่าของระบบคอมพิวเตอร์ใน สำนักงานอัตโนมัติที่มีคุณประโยชน์ดังต่อไปนี้

1) มีการช่วยเหลืออย่างสมเหตุสมผล เพื่อการแก้ปัญหาข้อมูลและปัญหา ในการประมวลผลของผู้ใช้

2) มีการควบคุมการจัดเตรียมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

3) มีการชี้แจงและนับแหล่งเอกสารทั้งหมดของข้อมูล

4) มีกระบวนการมาตรฐานเพื่อส่งคืนเอกสารจากต้นเรื่อง

5) ผลลัพธ์ที่ได้บรรลุเป้าหมายของระบบ

6) จัดทำตารางเวลาการทำงานมีความสมเหตุสมผลอันจะช่วยสร้างขวัญ

กำลังใจพนักงานและลดการหน่วยงาน

7) มีต้นทุนกระบวนการปฏิบัติของข้อมูลลดต่ำลง

8) มีการควบคุมข้อมูลที่เก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเข้มงวดบางครั้ง ผู้บริหารอาจส่งข้อมูลให้แหล่งภายนอก(outsourcing) ปฏิบัติการด้านข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งอาจเป็น เพราะบริษัทไม่มีความสะดวกเพียงพอในการจัดการด้านข้อมูล ซึ่งมีข้อดีในการจ้างแหล่งภายนอก คือ ไม่ต้องลงทุนจำนวนมากในเรื่องคอมพิวเตอร์ งานมีความถูกต้อง ประหยัดเวลาทำงานข้อมูล เพราะแหล่งภายนอกมีความชำนาญมากกว่า ได้รับความสะดวก ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษา ระบบ และไม่ต้องกังวลกับปัญหาความปลอดภัย ทั้งนี้จะใช้วิธีใดก็แล้วแต่นโยบายและ วัตถุประสงค์หลักในการบริหารสำนักงานของแต่ละองค์การ

### 2.1.3.16 เทคโนโลยีสำหรับสำนักงานอัตโนมัติ

เทคโนโลยีในสำนักงานอัตโนมัติมีมากมายหลายอย่าง เทคโนโลยี บางอย่าง เป็นเรื่องพื้น ๆ ที่เห็นกันมานานแล้ว แต่บางอย่างก็ก้าวหน้าอย่างที่เราคิดไม่ถึง ในที่นี้ จะได้นำเทคโนโลยีที่น่าสนใจมาอธิบายให้เห็นว่าสำนักงานอัตโนมัติมีอะไรและใช้อย่างไรอยู่บ้าง

1) Dictation งานอย่างหนึ่งที่จำเป็นในสำนักงาน คือ งานเขียนคำบอก นั่นคือผู้บริหารอาจเรียกเลขานุการมาบอกข้อความให้พิมพ์จดหมาย เลขานุการก็ใช้ตัวเลขในการบันทึกข้อความนั้นสำหรับนำไปพิมพ์ ยุคปัจจุบันที่การจราจรติดขัดผู้บริหารอาจเลือกใช้วิธีอัดเสียงในเครื่องบันทึกเสียงขณะนั่งในรถยนต์แล้วส่งกลับแถบเสียงให้เลขานุการไปใช้เครื่องฟังเสียงแล้วพิมพ์ข้อความเหล่านั้นก็ได้

ภาพที่ 2.17 Dictation



ที่มา : [http://www.freedom-speech.co.uk/images/medical\\_direct\\_dictation.jpg](http://www.freedom-speech.co.uk/images/medical_direct_dictation.jpg)

2) Text Editing งานในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ และตรวจแก้ไขเอกสารต่าง ๆ เช่น จดหมายรายงาน คำสั่ง ปกติรู้จักกันในชื่องานประมวลคำ (Word Processing) และนิยมใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วไปตามสำนักงานต่าง ๆ จนเกิดความเข้าใจผิดว่า ถ้าฟังการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพิมพ์เอกสาร ก็คืองานสำนักงานอัตโนมัติทั้งหมด งานประมวลคำมีประโยชน์ตรงช่วยให้พิมพ์ข้อความจดหมายรายงานได้อย่างสะดวก หากพิมพ์ผิดก็แก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ง่าย โดยไม่ต้องพิมพ์ทุกอย่างใหม่หมด

ภาพที่ 2.18 Text Editing



ที่มา : <http://maketeeasier.com/7-shortcuts-to-optimize-your-iphone-usage/2010/07/30>

3) Electronic mail ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์และส่งข่าวสาร ซึ่งส่วนมากเป็นจดหมายผ่านระบบสื่อสารไปยังผู้รับโดยตรง โดยทั่วไปผู้ส่งข่าวสาร มักจะใช้ระบบประมวลคำสร้างจดหมายขึ้นโดยใช้คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตน จดหมายนี้ระบุหมายเลขที่อยู่ของผู้รับ ซึ่งเรียกว่า e-mail address เอาไว้ด้วย เมื่อทำจดหมายเสร็จ โปรแกรมสื่อสาร ในคอมพิวเตอร์เครื่องนั้นจะส่งจดหมายผ่านระบบสื่อสาร

ภาพที่ 2.19 Electronic mail



ที่มา : [http://ah-newelectronic.blogspot.com/2009\\_04\\_01\\_archive.html](http://ah-newelectronic.blogspot.com/2009_04_01_archive.html)

4) Electronic Filing การจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการจัดเก็บจดหมาย รายงาน และเอกสารต่าง ๆ ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้สะดวกแก่การค้นคืน โดยปกติสำนักงานทั่วไปต้องมีตู้เก็บเอกสารหลายใบสำหรับเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับและสร้างขึ้น การจัดเก็บแบบนี้นอกจากจะสิ้นเปลืองเนื้อที่เก็บแล้ว ยังไม่สะดวกด้วยบางครั้งต้องถ่ายเป็นสำเนาเอาไปไว้ในแฟ้มต่าง ๆ ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น แต่ถึงกระนั้นยังค้นหาเอกสารที่ต้องไม่ค่อยพบแนวทาง การจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากใช้ระบบภาพลักษณ์ (Image Processing) คือนำเอกสารต้นฉบับมาเข้าเครื่องกราดตรวจ (scanner) เพื่อเปลี่ยนเป็นข้อมูลภาพลักษณ์เก็บไว้พร้อมกันนั้นก็พิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารนั้น ๆ เช่น เรื่อง วันที่จัดทำ คำสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ค้นหาเอกสารที่ต้องการได้การจัดแฟ้มอิเล็กทรอนิกส์นี้สามารถช่วยลดความยุ่งยากในการดูแลตู้เก็บเอกสารไปได้มาก

ภาพที่ 2.20 Electronic Filing



ที่มา : <http://www.servelegalprocess.com/blog/>

5) Calendaring ระบบนัดหมาย เป็นระบบสำคัญของผู้บริหารซึ่งจะต้องพบปะกับผู้อื่นอยู่เสมอทั้งบุคคลภายนอกและภายในหน่วยงาน ปกติผู้บริหารระดับสูงมักมอบหมายให้เลขานุการเป็นผู้บันทึกการนัดหมายและคอยเตือน นอกจากนั้นเวลาที่ผู้บริหารไม่อยู่ในสำนักงานการนัดหมายยังอาจยากมากขึ้น เพราะตรวจสอบตารางนัดหมายไม่ได้ ในสำนักงานอัตโนมัติ ผู้บริหารอาจบันทึกการนัดหมายลงในระบบคอมพิวเตอร์ และอนุญาตให้ผู้อื่นตรวจสอบตารางนัดได้ เพื่อจะได้ขอมารับหรือนัดประชุม ปกติระบบนัดหมายของคอมพิวเตอร์มักยอมให้บันทึกการนัดหมายเป็นความลับได้หลายระดับ

ภาพที่ 2.21 Calendaring



ที่มา : <http://www.doodhpattiblogs.com/google-calendar-makes-life-easier/>

6) Phototypesetting การเรียงพิมพ์ด้วยแสง หรือการใช้คอมพิวเตอร์เรียงพิมพ์เอกสาร รายงาน แบบฟอร์มแผ่นพับใบปลิว โฆษณา จะกลายเป็นส่วนสำคัญของงานสำนักงานไปด้วย

ภาพที่ 2.22 Phototypesetting



ที่มา <http://us.123rf.com/400wm/400/400/terex/terex0703/terex070300078/834993-the-phototypesetting-equipment-in-a-modern-printing-house.jpg>

7) Micrographics การใช้ไมโครฟิล์มเป็นสื่อสำหรับบันทึกเอกสาร หนังสือ หรือรูปภาพต่าง ๆ เป็นที่รู้จักกันมานานแล้วในหมู่บรรณารักษ์ห้องสมุด เพราะประหยัด เนื่องจากการถ่ายย่อภาพเอกสารลงบนฟิล์มขนาดเล็กมีทั้งชนิดม้วนที่เรียกว่าไมโครฟิล์มโดยทั่วไป หรือเป็นแผ่นฟิล์มซึ่งถ่ายภาพเอกสารลงเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าเล็ก ๆ เรียกว่า ไมโครฟิช หรือเป็น แผ่นฟิล์มที่ติดตรึงบนบัตรกระดาษขนาดเท่ากับบัตรเจาะรู

ภาพที่ 2.23 Micrographics



ที่มา : [http://www.streetdirectory.com/businessfinder/company\\_images.php?companyid=67317&branchid=17722](http://www.streetdirectory.com/businessfinder/company_images.php?companyid=67317&branchid=17722)

8) Computer Teleconference เป็นระบบประชุมทางไกลที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อโดยตรง ปัจจุบันเรามีเทคโนโลยีสื่อสารหลายแบบ (Multimedia) ซึ่งรวมภาพ เสียง ข้อความ ข้อมูล มาทำงานพร้อมกันทางคอมพิวเตอร์ หากเรานำเทคโนโลยีมาใช้ในการประชุมทางไกล เราสามารถใช้คอมพิวเตอร์ส่งภาพผู้เข้าร่วมประชุมจากที่หนึ่งไปออกยังคอมพิวเตอร์อีกที่หนึ่ง สามารถใช้โปรแกรมอี-เมลล์ส่งข้อความและข้อมูลสามารถใช้คอมพิวเตอร์ค้นข้อมูลและคำนวณผลลัพธ์ด้วย สเปรดชีต โดยวิธีนี้การประชุมทางไกลก็จะมีทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างมากขึ้น

ภาพที่ 2.24 Computer Teleconference



ที่มา : <http://www.cheapconferencecalling.info/teleconferencing/>

9) Forms Design การออกแบบฟอร์มเอกสารเป็นงานที่ต้องใช้เวลาและความพิถีพิถันมากทีเดียวได้กล่าวแล้วว่าโปรแกรม DIP จะมีบทบาทด้านนี้มากขึ้น แต่เราก็ยังจำเป็นต้องมีโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับแบบฟอร์มอยู่อีกสองประเภท ประเภทแรกใช้สำหรับพิมพ์ข้อความลงในแบบฟอร์มและประเภทที่สองใช้สำหรับให้ผู้เกี่ยวข้องใช้เครื่องปลายทางกรอกข้อความลงในแบบฟอร์ม

ภาพที่ 2.25 Forms Design

ที่มา : <http://polaris.umuc.edu/~acarswel/ADMN640/AccessDataEntryForm.html>

10) Audio text มีลักษณะของการสื่อสารข้อมูลหรือเรื่องราวที่น่าสนใจไปให้ผู้รับ บริการคล้าย ๆ กับ Videotext แต่ใช้อุปกรณ์โทรศัพท์สำหรับสื่อสารข้อมูลเป็นเสียงพูด

ภาพที่ 2.26 Audio text



ที่มา : [http://www.ehow.com/how\\_7328773\\_translate-audio-files-text.html](http://www.ehow.com/how_7328773_translate-audio-files-text.html)



### 2.1.3.17 ปัจจัยในการทำให้ระบบสำนักงานอัตโนมัติประสบความสำเร็จ

ปัจจัยในการทำให้ระบบสำนักงานอัตโนมัติประสบความสำเร็จอาจจะพิจารณาปัจจัยเป็น 3 ประเภท คือ

1) ปัจจัยงบประมาณ การจัดทำระบบสำนักงานอัตโนมัติต้องมีงบประมาณสนับสนุนพอสมควร เนื่องจากอุปกรณ์เครื่องมือค่อนข้างราคาแพง

2) ปัจจัยการจัดองค์การ การจัดองค์การนั้นจะต้องจัดให้เหมาะสมพอที่จะทำงานกันได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอาจจะต้องพิจารณาจัดองค์การให้เป็นไปตามเป้าหมาย นอกจากนั้นก็อาจจะต้องพิจารณาถึงความต้องการของเจ้าหน้าที่พนักงานแต่ละคนว่าใครชอบทำงานแบบไหน หรือเก่งเรื่องอะไร ก็ควรจัดให้เขาไปทำงานที่เขาชอบ ถนัดและมีความสามารถ นั่นคือ เลือกคนให้เหมาะกับงาน

3) ปัจจัยเครื่องจักรอุปกรณ์ เครื่องจักรอุปกรณ์ ในที่นี้อาจจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องโทรสารซึ่งอาจจะเชื่อมโยงเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องโทรศัพท์ เป็นต้น ไม่ว่าจะเป็นเครื่องจักรอุปกรณ์อะไรก็ต้องพิจารณาใน 4 เรื่อง คือ

- 3.1) เครื่องจักรนั้นเหมาะสมกับงานหรือไม่
- 3.2) เครื่องจักรนั้นมีการใช้ถูกต้องตามกำหนดหรือไม่
- 3.3) เครื่องจักรนั้นทันสมัยพอหรือไม่
- 3.4) เครื่องจักรนั้นคุ้มทุนหรือไม่

นั่นคือเครื่องจักรอุปกรณ์แต่ละเครื่องอาจจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่องานนั้น ๆ โดยเฉพาะ แต่ผู้ใช้งานใช้ไม่เป็นก็ไม่ได้ผลหรือปัจจุบันมีเครื่องรุ่นใหม่กว่ามีประสิทธิภาพมากกว่า คุ้มทุนมากกว่าก็อาจจะพิจารณาเปลี่ยนเป็นเครื่องที่ใหม่กว่า

4) ปัจจัยมนุษย์ มีความสำคัญที่สุด นั่นคือ ถ้าเรามีคนดี มีวิชาฝีมือ เขาก็อาจจะสามารถจัดองค์การได้อย่างเหมาะสมกับงาน อาจจะไปหาเครื่องจักรอุปกรณ์ที่เหมาะสมมาทำให้ งานของเราเดินไปได้เป็นอย่างดี ปัจจัยมนุษย์นี้จะต้อง

- 4.1) ได้รับการฝึกอบรมอย่างดีเป็นระยะๆ
- 4.2) ได้รับการจูงใจไว้เสมอ
- 4.3) จัดสรรให้เหมาะสมกับงาน
- 4.4) มีความรับผิดชอบในงาน
- 4.5) มีการวางแผน การจัดการที่ดี
- 4.6) มีเพื่อนร่วมงานที่ดีเข้าใจกันได้ดี
- 4.7) มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมและ



#### 4.8) มีเครื่องจักรอุปกรณ์ที่เหมาะสม

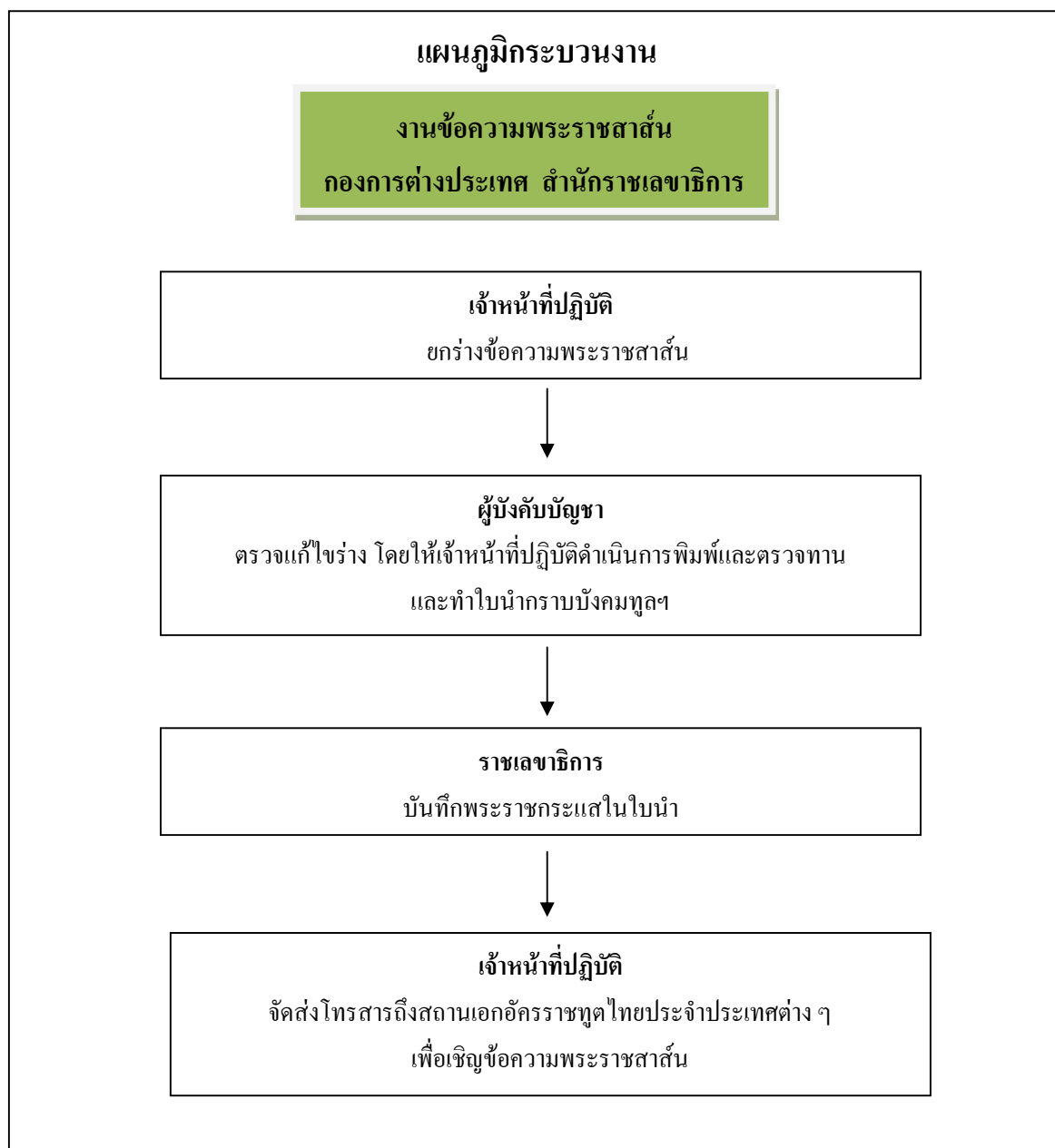
การจัดสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) หรือที่เรียกว่า OA นั้น เป็นกระบวนการนำเอาเทคโนโลยีขั้นสูงมาช่วยคนในสำนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานในสำนักงานให้สูงขึ้น การจัดสำนักงานอัตโนมัติ มีขอบเขตกว้างและมีการเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามแนวทางในรายงานฉบับนี้เป็นเพียงการรวบรวมข้อมูล แนวคิด ความรู้เกี่ยวกับการจัดสำนักงานอัตโนมัติเบื้องต้น ที่ริเริ่มในการนำคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มาใช้ในสำนักงาน ส่วนจะถูกพัฒนาดัดแปลงไปอยู่ในรูปเช่นไรนั้น ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร ความเหมาะสม ผู้บริหาร พนักงาน ซึ่งอาจมีความคิดแตกต่างกัน รวมทั้งสภาพเศรษฐกิจสภาพการตลาด และที่สำคัญในยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ มีแนวโน้มว่าสำนักงานอัตโนมัติจะถูกพัฒนาขึ้นไปเรื่อย ๆ และจะเข้ามาเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานองค์กรต่าง ๆ เกือบทุกองค์กรในอนาคต...”

##### 2.1.4 แผนภูมิกระบวนการงานงานข้อความพระราชสาส์น

แผนภูมิกระบวนการงานงานข้อความพระราชสาส์น กองการต่างประเทศ สำนักพระราชเลขาธิการ ที่ใช้วิธีประสานงานทางโทรสารซึ่งนับเป็นวิธีแบบสำนักงานอัตโนมัติ และตัวอย่างสำเนาเอกสารข้อความพระราชสาส์นของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และ สมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ที่สำนักพระราชเลขาธิการจัดส่งโทรสารถึง สถานเอกอัครราชทูตไทยประจำประเทศต่าง ๆ ได้แก่

- 1) ข้อความพระราชสาส์นแสดงความยินดี
- 2) ข้อความพระราชสาส์นแสดงความเสียพระราชหฤทัย เป็นต้น

ภาพที่ 2.27 แผนภูมิกระบวนการ งานข้อความพระราชสาส์น



## ตัวอย่างสำเนาเอกสารข้อความพระราชสาส์น



สำนักพระราชวัง

พระบรมมหาราชวัง กทม. 10200

โทรศัพท์ (662) 2207200 โทรสาร (662) 2243259

\*\*\*\*\*

ที่ รล 0003.4/5304 **ด่วนที่สุด** วันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2555  
 จาก ราชเลขาธิการ จำนวน 1 แผ่น  
 ถึง เอกอัครราชทูต ณ กรุงสตอกโฮล์ม โทรสาร 001-468-791-7351

1. ด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้มีข้อความพระราชสาส์นแสดงความยินดีไปยังสมเด็จพระราชาธิบดีและสมเด็จพระราชินีแห่งสวีเดน ในโอกาสที่เจ้าหญิงวิกตอเรีย มกุฎราชกุมารีแห่งสวีเดน ประสูติพระธิดา เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2555 ดังข้อความพระราชสาส์นที่เชิญมาพร้อมนี้

ข้อความพระราชสาส์น

Their Majesties the King and Queen of Sweden,  
 Stockholm.

It is indeed a great pleasure for the Queen and I to learn of the birth of your granddaughter. Please accept our sincere congratulations to Your Majesties on this happy occasion.

We also wish to extend our best wishes to Their Royal Highnesses Crown Princess Victoria and Prince Daniel, and to the new-born daughter for their good health and happiness.

(M.R.) Bhumibol R.

2. จึงเรียนมาเพื่อท่านเอกอัครราชทูต ฯ ได้โปรดเชิญข้อความพระราชสาส์นดังกล่าว ไปยังสมเด็จพระราชาธิบดีและสมเด็จพระราชินีแห่งสวีเดนต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก
3. กรุณาตอบรับโทรสารฉบับนี้ด้วย





สำนักพระราชวัง

พระบรมมหาราชวัง กทม. 10200

โทรศัพท์ (662) 2207200 โทรสาร (662) 2243259

\*\*\*\*\*

|     |                            |        |                 |                 |
|-----|----------------------------|--------|-----------------|-----------------|
| ที่ | รล 0003.4/3029             | วันที่ | 23              | กุมภาพันธ์ 2554 |
| จาก | ราชเลขาธิการ               | จำนวน  | 1               | แผ่น            |
| ถึง | เอกอัครราชทูต กรุงย่างกุ้ง | โทรสาร | 001-951-221-713 |                 |

**ด่วนที่สุด**

1. ด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้มีข้อความพระราชสาส์น แสดงความยินดีไปยังนายเต็ง เส่ง ในโอกาสที่ได้รับเลือกให้ดำรงตำแหน่งประธานาธิบดีแห่งสาธารณรัฐ สหภาพพม่า เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2554 ตามที่เชิญมาพร้อมนี้

ข้อความพระราชสาส์น

His Excellency the President of the Republic of the Union of Myanmar,  
Nay Pyi Taw.

On the occasion of Your Excellency's election as the President of the Republic of the Union of Myanmar, I wish to extend to you my sincere congratulations and best wishes for your success and happiness as well as for the greater progress and prosperity of the Republic of the Union of Myanmar and her people.

I am confident that the bonds of friendship and cooperation between our two countries and peoples will continue to grow in the years to come.

(M.R.) Bhumibol R.

2. จึงเรียนมาเพื่อท่านเอกอัครราชทูตฯ ได้โปรดเชิญข้อความพระราชสาส์นดังกล่าว ไปยังประธานาธิบดีแห่งสาธารณรัฐสหภาพพม่าต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก

3. กรุณาตอบรับโทรสารฉบับนี้ด้วย





สำนักราชเลขาธิการ

พระบรมมหาราชวัง กทม. 10200

โทรศัพท์ (662) 2207200 โทรสาร (662) 2243259

\*\*\*\*\*

ที่ รล 0003.4/๒๑๖ **ด่วนที่สุด** วันที่ 21 มีนาคม 2555  
 จาก ราชเลขาธิการ จำนวน 1 แผ่น  
 ถึง เอกอัครราชทูต ณ กรุงเวลลิงตัน โทรสาร 001-644-476-8610

1. ด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้มีข้อความพระราชสาส์นแสดงความเสียพระราชหฤทัยในการที่ สมเด็จพระราชาธิบดีจอร์จ ฟูโฟ ที่ 5 แห่งตองกาสวรรคต เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2555 ดังข้อความ พระราชสาส์นที่เชิญมาพร้อมนี้

ข้อความพระราชสาส์น

His Majesty King Tupou VI of Tonga,  
 Nuku'alofa.

The Queen and I have learnt with deep sorrow of the demise of His Majesty King George Tupou V. We wish to express to Your Majesty and all the Members of the Royal Family as well as the people of the Kingdom of Tonga our sincerest sympathy and heartfelt condolences for this great loss.

(M.R.) Bhumibol R.

2. จึงเรียนมาเพื่อท่านเอกอัครราชทูต ฯ ได้โปรดเชิญข้อความพระราชสาส์นดังกล่าว พร้อมทั้งเชิญพวงมาลาหลวงและพวงมาลาของสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ไปในการ พระราชพิธีพระศพด้วย จักขอบคุณมาก

3. กรุณาตอบรับโทรสารฉบับนี้ด้วย





สำนักพระราชวัง

พระบรมมหาราชวัง กทม. 10200

โทรศัพท์ (662) 2207200 โทรสาร (662) 2243259

\*\*\*\*\*

ที่ รล 0003.4/4108

**ด่วนที่สุด**

วันที่ 12 มีนาคม 2554

จาก ราชเลขาธิการ

จำนวน 1 แผ่น

ถึง เอกอัครราชทูต ณ กรุงโตเกียว

โทรสาร 001-813-3222-4114

1. ด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้มีข้อความพระราชสาส์นแสดงความเสียพระราชหฤทัยไปยังสมเด็จพระจักรพรรดิแห่งญี่ปุ่น กรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหวและคลื่นสึนามิบริเวณทางตะวันออกเฉียงของเกาะฮอนชู เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2554 ดังข้อความพระราชสาส์นที่เชิญมาพร้อมนี้

ข้อความพระราชสาส์น

His Majesty the Emperor of Japan,

Tokyo.

The Queen and I are deeply distressed and saddened by reports of the earthquake and tsunami which have left in their wakes immense loss of human lives and untold devastation. We wish to extend our sincerest sympathy and condolences to Your Majesty and, through you, to all those who have been inflicted with loss and bereavements in this natural disaster.

(M.R.) Bhumibol R.

2. จึงเรียนมาเพื่อท่านเอกอัครราชทูต ฯ ได้โปรดเชิญข้อความพระราชสาส์นดังกล่าว ไปยังสมเด็จพระจักรพรรดิแห่งญี่ปุ่นต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก

3. กรุณาตอบรับโทรสารฉบับนี้ด้วย







สำนักพระราชเลขานุการ  
พระบรมมหาราชวัง กทม. 10200

โทรศัพท์ (662) 2207200 โทรสาร (662) 2243259

\*\*\*\*\*

|     |                           |                   |        |                   |             |
|-----|---------------------------|-------------------|--------|-------------------|-------------|
| ที่ | รล 0003.4/5674            | <b>ด่วนที่สุด</b> | วันที่ | 5                 | เมษายน 2554 |
| จาก | ราชเลขานุการ              |                   | จำนวน  | 1                 | แผ่น        |
| ถึง | เอกอัครราชทูต ณ กรุงปารีส |                   | โทรสาร | 001-331-5626-0445 |             |

1. ด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้มีข้อความพระราชสาส์นแสดงความเสียพระราชหฤทัยไปยังเจ้าชายอัลแบร์ที่ 2 แห่งราชรัฐโมนาโก ในการที่เจ้าหญิงอองตัวแนตต์ (Her Serene Highness Princess Antoinette) พระปิตุจฉาในเจ้าชายอัลแบร์ ฯ สิ้นพระชนม์ เมื่อวันที่ 18 มีนาคม 2554 ดังข้อความพระราชสาส์น ที่เชิญมาพร้อมนี้

ข้อความพระราชสาส์น

His Serene Highness Prince Albert II of Monaco,  
Monaco.

The Queen and I have learnt with sadness of the demise of Her Serene Highness Princess Antoinette. We wish to extend to Your Serene Highness our sincere sympathy and condolences for this sad loss.

(M.R.) Bhumibol R.

2. จึงเรียนมาเพื่อท่านเอกอัครราชทูต ฯ ได้โปรดเชิญข้อความพระราชสาส์นดังกล่าว ไปยังเจ้าชายอัลแบร์ที่ 2 แห่งราชรัฐโมนาโกต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก

3. กรุณาตอบรับโทรสารฉบับนี้ด้วย





สำนักพระราชพิธี

พระบรมมหาราชวัง กทม. 10200

โทรศัพท์ (662) 2207200 โทรสาร (662) 2243259

\*\*\*\*\*

ที่ รล 0003.4/5025 **ด่วนที่สุด** วันที่ 25 มีนาคม 2554  
 จาก ราชเลขาธิการ จำนวน 1 แผ่น  
 ถึง เอกอัครราชทูต ณ กรุงกัวลาลัมเปอร์ โทรสาร 007-603-2148-6527

1. ด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้มีข้อความพระราชสาส์นแสดงความเสียพระราชหฤทัยไปยัง สมเด็จพระราชาธิบดีแห่งมาเลเซีย ในการที่เสก อัมปวน บาห์รียา สุลต่าน อาลัม ชาห์ (Tengku Ampuan Bahriya Sultan Alam Shah) พระราชชนนีในสมเด็จพระราชาธิบดีแห่งมาเลเซีย สิ้นพระชนม์ เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2554 ดังข้อความพระราชสาส์นที่เชิญมาพร้อมนี้

ข้อความพระราชสาส์น

His Majesty the Yang di-Pertuan Agong of Malaysia,  
 Kuala Lumpur.

The Queen and I have learnt with deep sorrow of the demise of Tengku Ampuan Bahriya Sultan Alam Shah, your beloved mother. We wish to extend to Your Majesty and Members of the Royal Family our sincere sympathy and heartfelt condolences for this irreparable loss.

(M.R.) Bhumibol R.

2. จึงเรียนมาเพื่อท่านเอกอัครราชทูต ฯ ได้โปรดเชิญข้อความพระราชสาส์นดังกล่าว ไปยังสมเด็จพระราชาธิบดีแห่งมาเลเซียต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก
3. กรุณาตอบรับโทรสารฉบับนี้ด้วย







สำนักราชเลขาธิการ

พระบรมมหาราชวัง กทม. 10200

โทรศัพท์ (662) 2207200 โทรสาร (662) 2207492

\*\*\*\*\*

ที่ รล 0003.4/50๗๖

ด่วนที่สุด

วันที่ 28 มีนาคม 2554

จาก ราชเลขาธิการ

จำนวน 1 แผ่น

ถึง เอกอัครราชทูต ณ กรุงย่างกุ้ง

โทรสาร 001-951-221-713

1. ด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้มีข้อความพระราชสาส์นแสดงความเสียพระราชหฤทัยไปยัง ประธานาธิบดีแห่งสาธารณรัฐสหภาพพม่า กรณีเหตุการณ์แผ่นดินไหว เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2554 ดังข้อความพระราชสาส์นที่เชิญมาพร้อมนี้

ข้อความพระราชสาส์น

His Excellency the President of the Republic of the Union of Myanmar,  
Nay Pyi Taw.

The Queen and I are saddened by the news of the recent earthquake which has caused loss of lives and damage in your country. We wish to extend our sincere sympathy and condolences to Your Excellency and through you to the bereaved families for this natural disaster.

(M.R.) Bhumibol R.

2. จึงเรียนมาเพื่อท่านเอกอัครราชทูต ฯ ได้โปรดเชิญข้อความพระราชสาส์นดังกล่าว ไปยังประธานาธิบดีแห่งสาธารณรัฐสหภาพพม่าต่อไปด้วย จักขอบคุณมาก

3. กรุณาตอบรับโทรสารฉบับนี้ด้วย



## 2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

- 1) การรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554, สำนักกราชเลขาธิการ.
- 2) คู่มือการปฏิบัติงานของกองการต่างประเทศ, 2555, สำนักกราชเลขาธิการ.
- 3) สำนักกราชเลขาธิการ ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง, เอกสารประกอบการชี้แจงงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เสนอต่อ คณะอนุกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, รัฐวิสาหกิจ [www.ohm.go.th](http://www.ohm.go.th).
- 4) สำนักกราชเลขาธิการ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ. 2555 – 2558.
5. โครงการจ้างที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำหน่วยงาน. ปีงบประมาณ 2555 ของสำนักกราชเลขาธิการ, บริษัท เมอร์ลินส์ โซลูชั่นส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.
- 6) เอกสารของกองการต่างประเทศ สำนักกราชเลขาธิการ
- 7) รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์, รศ.สมชาย หิรัญกิตติ, อ.ชวลิต ประภาวนนท์, “การบริหารสำนักงานแบบใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่” กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2530.
- 8) สุรัสวดี ราชกุลชัย, “การบริหารสำนักงาน Office management” พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.
- 9) พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ, “ระบบไอซีทีและการจัดการยุคใหม่ ICT System and Modern Management” , พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ : วิตตี้กรุ๊ป, 2553.

### บทที่ 3

#### ผลการศึกษา

#### 3.1 ผลการศึกษาที่นำมาประยุกต์ใช้กับการกิจของสำนักราชเลขาธิการ

ผลการศึกษาพบว่า สืบเนื่องจากสำนักราชเลขาธิการ มีภารกิจเกี่ยวกับการถวายงาน และการสนองงานด้านเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ พระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ พระบรมวงศานุวงศ์ และคณะองคมนตรี การประสานงานระหว่างสถาบันพระมหากษัตริย์กับ รัฐบาล รัฐสภา หน่วยราชการ องค์กรต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งประชาชนทั่วไปให้ เป็นไป โดยเรียบร้อย การดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานพระมหากรุณาในเรื่องต่าง ๆ และ สนอง พระราชกระแสอันเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของพสกนิกร ตลอดจนการเผยแพร่ พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และ พระบรมวงศานุวงศ์ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างกว้างขวางทั้งในและต่างประเทศ โดยการปฏิบัติ ราชการเพื่อให้เป็นไปตามภารกิจต่าง ๆ ดังกล่าว สำนักราชเลขาธิการจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติราชการ ซึ่งก่อนหน้านี้ สำนักราชเลขาธิการก็ได้เล็งเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และนำมา ประยุกต์ใช้ในการสนับสนุน การปฏิบัติงานของสำนักราชเลขาธิการ เพื่อให้บรรลุตามพันธกิจ ที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง ซึ่ง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ต่อสำนักราชเลขาธิการนั้น สำนักราชเลขาธิการได้เคย ดำเนินการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 1) เพื่อเป็นกรอบ แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการในปี พ.ศ. 2552 - 2555 ซึ่งแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 1) โดยเป้าหมายของ แผนฉบับที่ 1 มีเป้าหมายในพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการ ใน 4 ประเด็น ดังนี้

- 1) พัฒนาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักและ ภารกิจสนับสนุนของสำนักราชเลขาธิการ
- 2) พัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารให้สอดคล้องและเหมาะสมกับ ระบบงานและลักษณะทางกายภาพขององค์กร

3) พัฒนาและบูรณาการระบบงานและระบบฐานข้อมูลที่จำเป็น

4) พัฒนาความรู้ความสามารถ (Competency) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรและผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง

ซึ่งผลการจากการศึกษา วิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักพระราชเลขาธิการสามารถสรุปผลการดำเนินงานด้านการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักพระราชเลขาธิการได้ว่า ปัจจุบันสำนักพระราชเลขาธิการเล็งเห็นความสำคัญของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักภารกิจสนับสนุน และการเผยแพร่ข้อมูล เพื่อทดแทนการปฏิบัติงานด้วยแรงงานคน (Manual) ตลอดระยะเวลา 4 ปี ของ การดำเนินงานตามแผนแม่บท ฯ ICT ฉบับที่ 1 ได้แก่ ระบบจัดเก็บภาพพระราชกรณียกิจ ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสารสำหรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ ระบบจัดเก็บเอกสารในรูปแบบดิจิทัล ระบบต้นแบบ กสธ. ระบบความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ระบบพัสดุ โปรแกรมบัญชี ระบบห้องสมุด ระบบคนไข้ ระบบนักเรียน ระบบข่าวและข่าวในพระราชสำนัก ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมีการพัฒนาระบบเครือข่าย และจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเข้ามาสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ จากการดำเนินงานตามแผนแม่บท ฯ ฉบับที่ 1 ยังพบประเด็นปัญหาที่จะต้องดำเนินการแก้ไข ดังนี้

1) ขาดการกำหนดมาตรฐานข้อมูล และมาตรฐานการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ

2) ขาดการบูรณาการระบบสารสนเทศ(System Integration)

3) ขาดการศึกษา ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และปรับระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานให้เหมาะกับการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศ

4) ขาดระบบสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

ประเด็นปัญหาที่พบในปัจจุบันที่กล่าวข้างต้น จะนำมาเป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักพระราชเลขาธิการ ปี พ.ศ. 2556 – 2560 ต่อไป

อนึ่ง ด้วยการเห็นความสำคัญของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานสำนักพระราชเลขาธิการ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักพระราชเลขาธิการไว้ ดังต่อไปนี้

### 3.1.1 วิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักพระราชเลขาธิการ

สำนักพระราชเลขาธิการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสมบูรณ์

### 3.1.2 พันธกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการ

- 1) พัฒนาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของสำนักราชเลขาธิการ
- 2) พัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารให้สอดคล้องและเหมาะสมกับระบบงานและลักษณะทางกายภาพขององค์กร
- 3) พัฒนาและบูรณาการระบบงานและระบบฐานข้อมูลที่เป็น
- 4) พัฒนาความรู้ความสามารถ (competency) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรและผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง

### 3.1.3 ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการ

- 1) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการตามนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ (e-Government)
- 2) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) บริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ
- 4) พัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากร

### 3.1.4 การกำหนดกรอบกลยุทธ์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการ

จากการที่ผู้เขียนได้รับราชการในสำนักราชเลขาธิการ ในการปฏิบัติหน้าที่อำนาจและประสานงานเพื่อนักบริหารระดับสูงมาเป็นเวลา 21 ปี ทำให้ตระหนักว่างานราชการในพระองค์เป็นงานที่มีความละเอียด ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเป็นอย่างดี มีธรรมเนียมราชสำนัก มีข้อปฏิบัติแบบแผนที่ถูกกำหนดไว้แล้วอย่างมั่นคง มีกระบวนการดำเนินงานที่ต้องมีความแม่นยำของข่าวสารข้อมูลและเอกสารทุกอย่างที่ต้องประกอบและรวบรวมนำขึ้นทูลเกล้า ฯ ถวาย ซึ่งจะเกิดความผิดพลาดไม่ได้ ดังนั้น การจัดระบบสำนักงานอัตโนมัติจะเป็นวิธทางที่ดีที่สุดที่จะมาใช้กับองค์กรนี้ เพราะจะสามารถนำเทคโนโลยีใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงานในสำนักงานให้มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้การจัดเก็บเอกสารและค้นหาข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วอย่างมาก ทำให้เกิดความคล่องตัวในการถวายงานพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงานสำนักราชเลขาธิการด้วย

ในขณะนี้ สำนักงานระดับกองในส่วนที่ผู้เขียนกำกับดูแลอยู่ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่จะเป็นสำนักงานอัตโนมัติในหลายด้าน เช่น การเก็บและค้นหาข่าวสารด้วยระบบ

อิเล็กทรอนิกส์, ลดการใช้กระดาษ, การส่งข่าวสาร เอกสาร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การจัดระบบช่วยบริหารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว คือการบันทึกตารางและกำหนดนัดหมายของผู้บริหาร (Calendar) เป็นต้น

ผู้เขียนมีความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะนำระบบสำนักงานอัตโนมัติที่สมบูรณ์มาประยุกต์ใช้กับงานของสำนักราชเลขาธิการที่มีบทบาทเป็นผู้หน่วยงานประสานงานระหว่างสถาบันพระมหากษัตริย์กับรัฐบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนตลอดจนบุคคลทั่วไปให้เป็นสำนักงานที่ทันสมัย มีการประสานงานกับหน่วยงานราชการทั้งภายในและภายนอกได้ดีที่สุด ด้วยวิธีการทางเทคโนโลยีที่ดำเนินไปอย่างไม่หยุดยั้งในโลกยุคดิจิทัลทุกวันนี้

ในการกำหนดกรอบกลยุทธ์ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการ ซึ่งเป็นการกำหนดกรอบกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานการศึกษา วิเคราะห์สถานภาพ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบันของสำนักราชเลขาธิการด้วยการศึกษาด้วยเทคนิค SWOT เป็นจุดแข็ง และจุดอ่อน รวมถึงการพิจารณาโอกาสและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการ (SWOT Analysis)<sup>1</sup> โดยสามารถสรุปผลการกำหนดกรอบกลยุทธ์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการได้ดังนี้

---

<sup>1</sup> S: Strengths หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในเป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อาทิ จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคลองค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์

W: Weaknesses หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในเป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ขององค์กรซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหานั้น

O: Opportunities หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกเป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอกแต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน

T: Threats หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกเป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์เพื่อขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น

**ตารางที่ 3.1** การกำหนดกรอบกลยุทธ์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการ

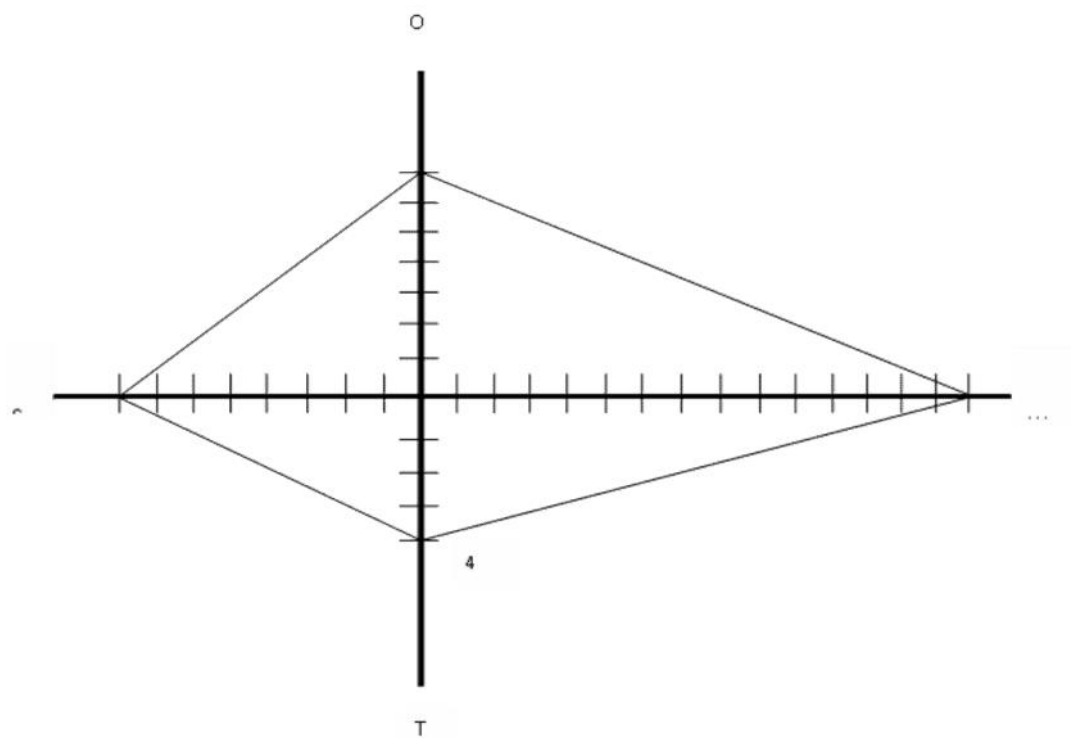
| <div>ปัจจัยภายใน</div> <div>ปัจจัยภายนอก</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>จุดแข็ง Strength (S)</p> <p>S.1 มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบริหารจัดการภายใน (Back Office) และการให้บริการประชาชน (Front Office)</p> <p>S.2 มีการพัฒนาระบบ ICT อย่างต่อเนื่องและทันสมัย</p> <p>S.3 มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p> <p>S.4 มีการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง</p> <p>S.5 มีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงการใช้งานสารสนเทศครอบคลุมตามพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัด</p> <p>S.6 มีนโยบายบริหารจัดการความปลอดภัยระบบสารสนเทศที่ชัดเจน</p> <p>S.7 มีนโยบายนำเอา ICT เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน</p> <p>S.8 มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่สามารถเรียนรู้การใช้งาน ICT ได้อย่างรวดเร็ว</p> | <p>จุดอ่อน Weakness (W)</p> <p>W.1 การนำเข้าข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบันทำให้ยังคงมีการใช้ระบบ Manual ควบคู่กับการใช้ระบบสารสนเทศ</p> <p>W.2 ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบเอกสารกระดาษ</p> <p>W.3 การประมวลผลข้อมูลเชิงสถิติยังไม่ถูกต้องครบถ้วน</p> <p>W.4 ขาดระบบสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร</p> <p>W.5 ระบบสารสนเทศไม่มีเสถียรภาพ</p> <p>W.6 ระเบียบการปฏิบัติงานยังไม่รองรับให้มีการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ</p> <p>W.7 มีข้อจำกัดในทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเชิงเทคนิค อาทิ ระบบปฏิบัติการสำหรับ เครื่องแม่ข่าย ระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย</p> <p>W.8 ขาดเครื่องมือ/กระบวนการสำหรับการบริหารจัดการระบบที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>W.9 สัญญาการเชื่อมโยงจากหน่วยงานภายนอกไม่เสถียร</p> <p>W.10 ขาดการบริหารจัดการความปลอดภัยระบบสารสนเทศที่เป็นรูปธรรม</p> <p>W.11 ขาดการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง</p> <p>W.12 ขาดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี</p> <p>W.13 บุคลากรที่จะนำเข้าข้อมูลสารสนเทศไม่เพียงพอ</p> <p>W.14 ผู้บริหารขาดความไว้วางใจว่า ICT มีความปลอดภัยจริง</p> <p>W.15 การพัฒนาบุคลากรยังไม่ทั่วถึง</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>โอกาส Opportunity (O)</p> <p>O.1 สำนักงานเลขาธิการมีนโยบายมุ่งเน้นเป็นหน่วยงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)</p> <p>O.2 หน่วยงานภาครัฐ (เช่น SIPA) พร้อมให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ เช่น การขอความอนุเคราะห์</p> <p>O.3 มีผู้เชี่ยวชาญ/อาจารย์ หรือองค์กรที่มีชื่อเสียงพร้อมให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา</p> <p>O.4 ภาครัฐมีนโยบาย/แผนงานหลักด้าน ICT ของประเทศ เช่น ICT2020 e-Government Roadmap</p> <p>O.5 ได้รับการสนับสนุนงบประมาณด้าน ICT อย่างต่อเนื่องจากภาครัฐ</p> <p>O.6 กฎหมายควบคุมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>O.7 พรบ.การกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์</p> | <p>SO: กรอบกลยุทธ์เชิงรุก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการภายใน</li> <li>- พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศสนับสนุนภารกิจด้านการถวายงานประชาชน</li> <li>- ผลักดันให้เกิดการบูรณาข้อมูลระหว่างระบบสารสนเทศ</li> <li>- พัฒนาระบบข้อมูลการด้านการถวายงาน และการบริการประชาชน</li> <li>- พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้รองรับการใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | <p>WO: กรอบกลยุทธ์เชิงแก้ไข</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาศักยภาพของสำนักงานเลขาธิการให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ</li> <li>- พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความรู้ ความชำนาญด้านการใช้งาน และการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการให้บริการกับหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการ</li> <li>- พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามกรอบแนวทางการพัฒนาที่วางไว้</li> <li>- มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของ สำนักงานเลขาธิการอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**ตารางที่ 3.1** การกำหนดกรอบกลยุทธ์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการ (ต่อ)

| <div>ปัจจัยภายใน</div> <div>ปัจจัยภายนอก</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>จุดแข็ง Strength (S)</p> <p>S.1มีระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานทั้งในส่วนบริหารจัดการภายใน (Back Office) และการให้บริการประชาชน (Front Office)</p> <p>S.2มีการพัฒนาระบบ ICT อย่างต่อเนื่องและทันสมัย</p> <p>S.3มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p> <p>S.4มีการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง</p> <p>S.5มีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงการใช้งานสารสนเทศครอบคลุมตามพื้นที่ของหน่วยงานในสังกัด</p> <p>S.6มีนโยบายบริหารจัดการความปลอดภัยระบบสารสนเทศที่ชัดเจน</p> <p>S.7มีนโยบายนำเอา ICT เข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน</p> <p>S.8มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่สามารถเรียนรู้การใช้งาน ICT ได้อย่างรวดเร็ว</p> | <p>จุดอ่อน Weakness (W)</p> <p>W.1การนำเข้าข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบันทำให้ยังคงมีการใช้งานระบบManualควบคู่กับการใช้งานระบบสารสนเทศ</p> <p>W.2ข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบเอกสารกระดาษ</p> <p>W.3การประมวลผลข้อมูลเชิงสถิติยังไม่ถูกต้องครบถ้วน</p> <p>W.4ขาดระบบสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร</p> <p>W.5ระบบสารสนเทศไม่มีเสถียรภาพ</p> <p>W.6ระเบียบการปฏิบัติงานยังไม่รองรับให้มีการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ</p> <p>W.7มีข้อจำกัดในทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเชิงเทคนิค อาทิ ระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องแม่ข่าย ระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย</p> <p>W.8ขาดเครื่องมือ/กระบวนการสำหรับการบริหารจัดการระบบที่มีประสิทธิภาพ</p> <p>W.9สัญญาณการเชื่อมโยงจากหน่วยงานภายนอกไม่เสถียร</p> <p>W.10ขาดการบริหารจัดการความปลอดภัยระบบสารสนเทศที่เป็นรูปธรรม</p> <p>W.11ขาดการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง</p> <p>W.12ขาดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี</p> <p>W.13บุคลากรที่จะนำเข้าข้อมูลสารสนเทศไม่เพียงพอ</p> <p>W.14ผู้บริหารขาดความไว้วางใจว่า ICT มีความปลอดภัยจริง</p> <p>W.15การพัฒนาบุคลากรยังไม่ทั่วถึง</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>T.1ความหลากหลายของเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือทางจากหน่วยงานต่างๆ ขาดการพิจารณาความเหมาะสม/การบำรุงรักษาให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง (ผู้ให้การสนับสนุนเน้นภาพลักษณ์ทางชื่อเสียงมากกว่า การให้ความช่วยเหลือ)</p> <p>T.2ความพยายามเจาะระบบข้อมูลจากภายนอก</p> <p>T.3กฎระเบียบด้านการจัดซื้ออุปกรณ์ IT ของทางราชการทำให้ได้ อุปกรณ์ IT ที่ไม่ทันสมัย(ครุ่่น)</p> <p>T.4ระเบียบทางราชการจำกัด คุณสมบัติของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานราชการ</p> | <p>ST:กรอบกลยุทธ์เชิงป้องกัน</p> <p>สร้างช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพระมหากษัตริย์โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>WT:กรอบกลยุทธ์เชิงรับ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความตระหนักให้ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเห็นความสำคัญในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- ผลักดันให้มีการปรับเปลี่ยนนโยบาย กฎระเบียบในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุน</li> <li>- ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติ และสามารถรองรับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>- ประเมินผลว่าแผนงาน/โครงการเป็นไปตามแผนงานหรือตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแต่ละยุทธศาสตร์หรือไม่ หากยังไม่เป็นไปตามแผนงานควรมีการทบทวนและปรับปรุงแผนงาน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



การกำหนดกรอบกลยุทธ์ด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงาน  
เลขานุการ (SWOT ANALYSIS)



## บทที่ 4

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 4.1 สรุปผลการศึกษา

การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จได้ จำเป็นต้องมีการกำหนดเงื่อนไขการพัฒนาที่สำคัญหลายประการดังนี้

- 1) ผู้บริหารต้องสนับสนุนและให้ความสำคัญในการดำเนินงานตามกรอบแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักราชเลขาธิการที่ได้กำหนดไว้
- 2) ต้องมีการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
- 3) ต้องมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการอย่างสม่ำเสมอ
- 4) ส่งเสริมบุคลากรให้มีทักษะในการบริหารจัดการและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการ
- 5) ต้องมีการทบทวนการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามกรอบแนวทางการพัฒนาที่วางไว้ และทำการปรับปรุงกรอบแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน
- 6) ต้องผลักดันให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักราชเลขาธิการ เพื่อส่งเสริมให้ การดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักราชเลขาธิการ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

## 4.2 ข้อเสนอแนะ

### 4.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

แนวทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในปัจจุบัน สำนักฯเลขาธิการกำหนดนโยบาย และแนวทางในการบริหารจัดการการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศแต่หากพิจารณาความสอดคล้องของการดำเนินงานกับกระบวนการมาตรฐานในระดับสากล พบว่าสำนักฯเลขาธิการยังขาดการดำเนินงาน ในบางส่วน อาทิ ขาดการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานคอมพิวเตอร์ ฯ ขาดการรับแจ้งปัญหาหรือเรียนที่มาจากผู้ใช้บริการที่ชัดเจน ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ กับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักฯเลขาธิการ ควรมีการ สร้างกระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และกระบวนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ที่มีมาตรฐานในระดับสากล ทั้งนี้ เพื่อให้มีการดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกด้าน

การติดตามประเมินผล การติดตามประเมินผลการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร จะติดตามจากการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการ ซึ่งกำหนดอยู่ในแต่ละยุทธศาสตร์ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยมีแนวทางการดำเนินงานหลักดังนี้

- 1) มีการกำหนดโครงสร้างและคณะทำงานในแต่ละโครงการที่ชัดเจน และต้องกำหนดผู้รับผิดชอบที่ทำหน้าที่ประเมินผลโครงการแต่ละโครงการโดยเฉพาะ
- 2) มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับตัวชี้วัดและแนวทางประเมินผลแผนงาน/โครงการระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ในแต่ละโครงการสำหรับการประเมินผลแผนงาน/โครงการ ที่ระบุในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 3) มีการวางแผนการดำเนินงาน (Planning) และมีกำหนดการดำเนินงาน (Scheduling) ของกิจกรรมต่างๆ การกำหนด Milestones หรือ Checkpoints รวมถึงกำหนดรายการส่งมอบที่ชัดเจน
- 4) มีการติดตามควบคุมการดำเนินงาน (Control) และรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานโครงการ เพื่อนำมาประมวลผล และจัดทำเป็นรายงานผลการดำเนินงานแผนงาน/โครงการ ส่งให้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบอย่างทั่วถึง นอกจากการจัดทำเอกสารเพื่อรายงานความคืบหน้าโครงการ/แผนงานเป็นระยะแล้ว ยังสามารถใช้วิธีการประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้า

5) มีการประเมินผลว่าแผนงาน/โครงการเป็นไปตามแผนงานหรือตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ ในแต่ละยุทธศาสตร์หรือไม่ หากยังไม่เป็นไปตามแผนงานควรมีการทบทวนและปรับปรุงแผนงาน

### **การพัฒนาบุคลากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงาน เลขาธิการ**

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก ๆ ได้แก่ ข้อมูล และสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครือข่าย และบุคลากร ซึ่งจากองค์ประกอบทั้งหมดนี้ บุคลากรถือเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญที่จะสนับสนุนให้การดำเนินงานและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เป้าหมายการดำเนินงาน ของโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ดังนั้นการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการให้มีความสามารถในการบริหารจัดการและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและรู้เท่าทัน ตามกรอบแนวทางยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (ฉบับที่ 2) จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการ โดยสำนักงานเลขาธิการได้กำหนดหลักสูตรการพัฒนาความรู้และทักษะด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับบุคลากรในระดับต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการ 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยมุ่งเน้นหลักสูตรที่พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานตำแหน่งและการเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานที่เหมาะสม ดังนี้

1) ผู้บริหาร กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมผู้บริหาร เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้แก่ผู้บริหาร เพื่อยกระดับผู้บริหารของ สำนักงานเลขาธิการ ให้มีความรู้ ความสามารถ มีสมรรถนะทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2) ผู้ปฏิบัติงาน กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

3) เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาทักษะด้านการใช้งาน และการดูแลและบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ และความ

ชำนาญการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นการส่งเสริมและผลักดันการพัฒนา  
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักพระราชเลขานุการให้มีประสิทธิภาพ

#### 4.2.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักราชเลขาธิการ ควรประกอบด้วยหลักการออกแบบสถาปัตยกรรมระบบรูปแบบของสถาปัตยกรรมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### 1) หลักการออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ

การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบมีแนวคิด และทิศทางการดำเนินงานตามเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้

1.1) ระบบสารสนเทศได้มาตรฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Standardization) คือต้องมีการกำหนดมาตรฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ อาทิ โปรโตคอลระบบเครือข่าย ระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบจัดการฐานข้อมูล มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูล การกำหนดมาตรฐานข้อมูลกลาง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความถูกต้องตรงกันของระบบสารสนเทศและข้อมูล (Integrity) และข้อมูลที่มาจากระบบมีความน่าเชื่อถือได้ (Reliability)

1.2) การใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุดคือต้องคำนึงถึงการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานและการใช้ระบบเครือข่ายระบบคอมพิวเตอร์และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกันให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Utilization) และลดความซ้ำซ้อนของการ จัดโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้งานทรัพยากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3) ความยืดหยุ่นของระบบสารสนเทศ คือ สถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศที่ออกแบบขึ้นจะต้องมีความยืดหยุ่นสามารถรองรับการเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศที่จะมีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และก่อให้เกิดประสิทธิผล ต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (Effectiveness)

1.4) ความมีเสถียรภาพของระบบสารสนเทศ คือ ต้องคำนึงถึงความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องพร้อมใช้งานเสมอ (Availability)

1.5) การรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ต้องมีการป้องกัน มิให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าสู่ระบบสารสนเทศได้ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบมีความมั่นใจในการใช้งาน (Confidentiality) และการรักษาความปลอดภัยนั้นต้องมีความสอดคล้อง (Compliance) กับกฎระเบียบภาครัฐ

##### 2) การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศ

การบูรณาการระบบสารสนเทศขององค์กร (Enterprise Application Portal) สามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยี Enterprise Portal เพื่อบูรณาการระบบสารสนเทศขององค์กร

ทั้งหมด โดย Enterprise Portal นี้สามารถบูรณาการระบบสารสนเทศที่ต้องการใช้งานเพื่อแสดงผลผ่าน Website ของสำนักกราฟเลขานุการ และทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ช่องทางนี้เพื่อเข้าถึงระบบสารสนเทศ/ข้อมูล ที่ต้องการได้ตามสิทธิการใช้งานของตน ในส่วนของผู้บริหารระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในอนาคตต้องสามารถเรียกใช้งานผ่านอุปกรณ์ที่เป็นสมาร์ตโฟน และ ipad ได้

### 3) การออกแบบสถาปัตยกรรมข้อมูล

3.1) การรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานเชิงกลยุทธ์ (Information Consolidation) ขององค์กรเพื่อการปฏิบัติงานในเชิงบริหาร วางแผนงาน/นโยบายต่างๆ ซึ่งการรวบรวมข้อมูลที่เป็นเพื่อการบริหารงานนั้น ต้องมีการคัดเลือกข้อมูลในแต่ละกลุ่มงาน/ระบบที่มีความเกี่ยวข้องกัน มิมีติ/แกนของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันในการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ที่ต้องการ ดังนั้น ก่อนการรวบรวมข้อมูลองค์กรต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลและคัดเลือกข้อมูลที่ต้องการ และต้องมีการจัดทำมาตรฐานข้อมูลกลางด้วย

3.2) การบูรณาการข้อมูลภายในสำนักกราฟเลขานุการ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Enterprise Information Integration) เข้าด้วยกันนั้นสามารถทำได้โดยผ่านตัวกลาง เรียกว่า Data Integration ซึ่งเป็นแนวคิดในการบูรณาการทั้งระดับกระบวนการทำงานทางธุรกิจ (Business Process Integration) และระดับข้อมูล (Data Integration) โดยผลลัพธ์ที่ได้คือในอนาคตการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสามารถทำได้ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพื่อเรียกใช้ข้อมูลในลักษณะ Point – to – Point แต่ต้องกำหนดมาตรฐานกลางและวิธีการในการแลกเปลี่ยนข้อมูล (อ้างอิง มาตรฐานกลางตาม TH e-GIF Framework) และกำหนดเส้นทางเดินของข้อมูลที่ต้องการ

3.3) ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล โดยจัดทำเอกสารมาตรฐานกลางข้อมูลองค์กร (Enterprise Data Dictionary) และเอกสารการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ซึ่งมีความจำเป็นต้องกำหนดเทคโนโลยีมาตรฐานเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล กำหนดรูปแบบข้อมูลรวมถึงการกำหนดกลุ่มข้อมูลที่ต้องการแลกเปลี่ยนให้ชัดเจน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

### 4) การออกแบบสถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

สถาปัตยกรรมคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของสำนักกราฟเลขานุการที่จะมีการพัฒนา ขึ้นใช้งานในอนาคตนั้นจะเป็นจะอาศัยหลักการออกแบบโดยการปรับปรุงด้านโครงสร้างของระบบ ให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับการท างานทดแทน

ซึ่งกันและกัน ตลอดจนต้องมีความยืดหยุ่นมีการปรับปรุงเพิ่มเติมทั้งในแง่ของการขยายจำนวนเพื่อการใช้งาน และการขยายสมรรถนะของระบบ

มีการพิจารณาแบ่งแยกการเชื่อมต่อระบบออกเป็นไปในลักษณะลำดับชั้น กล่าวคือ แกนกลางระบบ (Core) จุบรวมการเชื่อมต่อ (Distribution) และจุดบริการเชื่อมต่อปลายทาง (Access) รวมถึงการผสมผสานการแบ่งแยกระบบออกเป็นส่วน ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปรับปรุงและขยายระบบในอนาคต อาทิ ส่วนแกนกลางของระบบ ส่วนบริการศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center) ส่วนการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ส่วนการบริการผู้ใช้งาน (Local Access) และส่วนการเชื่อมต่อเครือข่ายทางไกลและอินเทอร์เน็ต โดยการเชื่อมต่อของแต่ละส่วนจะเชื่อมต่อกันเป็นลำดับชั้นดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น รวมถึงมีการสร้างเส้นทางสำรองของเชื่อมต่อเพื่อให้การใช้งานระบบโดยรวมนั้น มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

#### 5) การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การปฏิบัติจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้มีความจำเป็นต้องลงทุนด้วยงบประมาณจำนวนมากดังนั้นการบริหารจัดการที่ชัดเจนการตัดสินใจเชิงนโยบายและการสร้างประโยชน์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantage) การได้รับความร่วมมือ รวมถึงการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นในการนำแผนแม่บทฯ ของสำนักพระราชเลขาธิการไปสู่การปฏิบัติจริง ดังนั้นสำนักพระราชเลขาธิการจำเป็นต้องกำหนดหน่วยงาน ที่จะทำหน้าที่บริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักพระราชเลขาธิการในภาพรวม

#### 6) โครงสร้างการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่พัฒนาขึ้น สามารถใช้งานและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไปได้อย่างต่อเนื่อง และการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถบรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักพระราชเลขาธิการจึงจัดให้มี กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดำเนินการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาพรวมของสำนักพระราชเลขาธิการ

#### 7) โครงสร้างการบริหาร ของกลุ่มงานคอมพิวเตอร์และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็น 3 งานหลัก ๆ ดังนี้



7.1) งานบริหารข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่เกี่ยวกับศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ บำรุงรักษาข้อมูลสารสนเทศ กำหนดหลักเกณฑ์ การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ กำหนดคุณลักษณะและบริหารจัดการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่อพ่วง ดำเนินการฝึกอบรม และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การใช้งานข้อมูลสารสนเทศ

7.2) งานบริหารเครือข่ายและคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่เกี่ยวกับศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบระบบโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายขององค์กร กำหนดคุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ แม่ข่าย อุปกรณ์เครือข่าย กำหนดมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัย

7.3) งานวิเคราะห์ พัฒนาระบบสารสนเทศ มีหน้าที่เกี่ยวกับศึกษาวิเคราะห์ ความต้องการหรือความจำเป็นในการใช้ระบบสารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูป วางแผน ออกแบบ พัฒนาหรือจัดหาระบบสารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูป พร้อมติดตาม ประเมินผล และ เสนอแนะการใช้งาน บำรุงรักษาและตรวจสอบระบบสารสนเทศและโปรแกรมสำเร็จรูป ดำเนินการ ฝึกอบรม จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานการใช้งานระบบสารสนเทศโปรแกรมสำเร็จรูป

แต่หากพิจารณาถึงคุณสมบัติของบุคลากรกลุ่มงานคอมพิวเตอร์และข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน พบว่าบุคลากรที่เป็นข้าราชการไม่มีคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยตรง รวมถึงกลุ่มงานฯ ยังไม่มีการกำหนดตำแหน่ง คุณสมบัติ และหน้าที่ความรับผิดชอบ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นเพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสามารถคัดสรรบุคลากร ที่มีคุณสมบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานคอมพิวเตอร์ฯ ควรกำหนดตำแหน่ง คุณสมบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ และแผนการฝึกอบรมของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละ ตำแหน่งที่ชัดเจน ทั้งเพื่อสร้างการเติบโตตามสายงาน (Carrier Path) ของบุคลากรด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. “ระบบไอซีทีและการจัดการยุคใหม่ ICT System and Modern Management.”

พิมพ์ลักษณ์. กรุงเทพฯ: วิตดีกรุ๊ป, 2553.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, รศ., สมชาย หิรัญกิตติ, รศ. และอาจารย์ชวลิต ประภาวนนท์. การบริหาร

สำนักงานแบบใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา, 2530.

สุรัสวดี ราชกุลชัย. “การบริหารสำนักงาน Office management.” พิมพ์ลักษณ์. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2549.

### เอกสารราชการ

สำนักกราชเลขาธิการ. เอกสารของกองการต่างประเทศ.

### อื่นๆ

สำนักกราชเลขาธิการ. การรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. 2554.

สำนักกราชเลขาธิการ. คู่มือการปฏิบัติงานของกองการต่างประเทศ, 2555.

สำนักกราชเลขาธิการ. ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง. เอกสาร

ประกอบการชี้แจงงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เสนอต่คณะ

อนุกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. รัฐวิสาหกิจ [www.ohm.go.th](http://www.ohm.go.th).

สำนักกราชเลขาธิการ. แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี พ.ศ. 2555 – 2558.

สำนักกราชเลขาธิการ. โครงการจ้างที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำหน่วยงาน

ปีงบประมาณ 2555. บริษัท เมอร์ลินส์ โซลูชั่นส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.

ภาคผนวก



## กฎกระทรวง

แบ่งส่วนราชการสำนักพระราชพิธี

พ.ศ. ๒๕๕๓

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓ นายกรัฐมนตรีออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้สำนักพระราชพิธี มีภารกิจเกี่ยวกับการถวายงานและสนองงาน ด้านเลขานุการในพระองค์แด่พระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ ทั้งในราชการแผ่นดินและส่วนพระองค์ และงานเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี และพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชทินนิตตามาตุ ตลอดจนงานเลขานุการของคณะองคมนตรี

(๒) ประสานราชการระหว่างพระมหากษัตริย์กับรัฐบาล รัฐสภา องคมนตรี พระบรมวงศานุวงศ์ และประชาชนให้เป็นไปโดยเรียบร้อย

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานพระมหากรุณาในเรื่องต่าง ๆ และดำเนินการสนองพระราชกระแสอันเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุขของพสกนิกร

(๔) ติดต่อและประสานงานกับบุคคล องค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการต่างประเทศ

(๕) เผยแพร่พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระบรมวงศานุวงศ์ ให้ประชาชนได้รับทราบอย่างกว้างขวาง ทั้งในและต่างประเทศ

(๖) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักราชเลขาธิการ

ข้อ ๒ ให้แบ่งส่วนราชการสำนักราชเลขาธิการ ดังต่อไปนี้

- (๑) กองกลาง
- (๒) กองการในพระองค์
- (๓) กองการต่างประเทศ
- (๔) กองราชเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ
- (๕) กองข่าว
- (๖) สำนักงานเลขาธิการคณะองคมนตรี
- (๗) กองนิติการ
- (๘) กองโครงการสัมพันธ์
- (๙) กองศิลปาชีพ
- (๑๐) กองราชเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
- (๑๑) กองงานในพระองค์สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี
- (๑๒) กองงานในพระองค์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชทินนดามาตุ
- (๑๓) กองอำนวยการนักบริหาร
- (๑๔) ศูนย์สารสนเทศ สำนักราชเลขาธิการ
- (๑๕) สถาบันสิริกิติ์

ข้อ ๓ ในสำนักราชเลขาธิการ ให้มีกลุ่มตรวจสอบภายใน เพื่อทำหน้าที่หลักในการตรวจสอบการดำเนินงานภายในสำนักราชเลขาธิการ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักราชเลขาธิการ รับผิดชอบงานขึ้นตรงต่อราชเลขาธิการ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงิน และการบัญชีของสำนักราชเลขาธิการ

(๒) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือคำที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๔ ในสำนักราชเลขาธิการ ให้มีกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อทำหน้าที่หลักในการพัฒนาการบริหารของสำนักราชเลขาธิการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่ารับผิดชอบงานขึ้นตรงต่อราชเลขาธิการ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่ราชเลขาธิการเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการภายในสำนักราชเลขาธิการ

(๒) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการภายในสำนักราชเลขาธิการ

(๓) ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการร่วมกับหน่วยงานกลางต่าง ๆ และหน่วยงานในสังกัดสำนักราชเลขาธิการ

(๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือคำที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๕ กองกลาง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของสำนักราชเลขาธิการ และราชการที่มีได้แยกให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๑) ปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักราชเลขาธิการ งานตรวจลงตราพระปรมาภิไธย งานนำความกราบบังคมทูล งานประชาสัมพันธ์ภายใน งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะของสำนักราชเลขาธิการ

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการ รวมทั้งจัดทำแผนงานของสำนักราชเลขาธิการ

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับงานการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ และการเงินส่วนพระองค์

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับการสรรหา การพัฒนา และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของสำนักราชเลขาธิการ รวมทั้งจัดสวัสดิการของข้าราชการและลูกจ้างของสำนักราชเลขาธิการ

(๕) บริหารจัดการ ปรับปรุง และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในสำนักราชเลขาธิการ รวมทั้งสนับสนุน จัดหา ดูแล และจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศของสำนักราชเลขาธิการ

(๖) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๖ กองการในพระองค์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการเสด็จพระราชดำเนินไปในการพระราชพิธี รัฐพิธี หรือการพิธีต่าง ๆ การเข้าเฝ้าทูลละอองธุลีพระบาท และการประมวลพระราชกรณียกิจ

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอเชิญอักษรพระปรมาภิไธย พระราชลัญจกร พระมหามงกุฎ และเพลงพระราชนิพนธ์ รวมทั้งการขอจัดทำเหรียญกษาปณ์ เหรียญที่ระลึก และตราไปรษณียากร ตลอดจนการขอจัดสร้างพระบรมราชานุสาวรีย์ และพระราชานุสาวรีย์ที่เกี่ยวข้องกับพระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศ์

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอผ้าพระกฐินพระราชทาน ถ้วยรางวัลพระราชทาน ดอกไม้พระราชทาน ตลอดจนพวงมาลาหลวง

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอซื้อบุคคล ชื่อสกุล ชื่ออาคารสถานที่ และการเขียนพระราชหัตถเลขาขานชื่อและสกุล และจัดทำบัตรเชิญพระราชอาคันตุกะ

(๕) กำหนดหลักเกณฑ์ ระเบียบ และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการขอพระราชทานเหรียญราชอิสริยาภรณ์ สำหรับพระราชทานเป็นบำเหน็จในพระองค์ ตลอดจนการจัดทำ และดูแลรักษาเหรียญราชอิสริยาภรณ์ สำหรับพระราชทานเป็นบำเหน็จในพระองค์ ของขวัญพระราชทาน และสิ่งของส่วนพระองค์

(๖) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอใช้ตราสัญลักษณ์เฉลิมพระเกียรติเนื่องในโอกาสมหามงคล

(๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๗ กองการต่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพิธีการทางการทูต และการเจริญพระราชไมตรีกับต่างประเทศ การขอพระราชทาน ฯ เช่น ใ้ ฯ ในโอกาสต่าง ๆ การเยือนประเทศไทยของประมุขและบุคคลสำคัญ การแต่งตั้งเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย การแต่งตั้งเอกอัครราชทูตไทยประจำต่างประเทศ และการขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ให้แก่ชาวต่างประเทศ

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อความพระราชสาส์นถวายพระพร พระราชทานพร และอำนวยการไปยังพระประมุข ประมุข พระราชวงศ์ และบุคคลสำคัญชาวต่างประเทศในโอกาสต่าง ๆ

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับพระบรมวงศานุวงศ์เสด็จพระราชดำเนิน หรือเสด็จเยือนต่างประเทศอย่างเป็นทางการ และเป็นการส่วนพระองค์

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับพระบรมวงศานุวงศ์เสด็จพระราชดำเนิน หรือเสด็จในพิธีและโอกาสต่าง ๆ ในประเทศไทย ตามคำกราบบังคมทูลเชิญ

(๕) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อสิ่งของส่วนพระองค์จากต่างประเทศ การทูลเกล้าทูลกระหม่อมถวายสิ่งของจากหน่วยงานและบุคคลชาวต่างประเทศ และการขออนุญาตในการออกของที่มาจากต่างประเทศกรณีของส่วนพระองค์ รวมทั้งการแปลหนังสือกราบบังคมทูลและบัตรเชิญตามที่ได้รับการร้องขอ

(๖) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานพระบรมราชานุญาต และพระมหากรุณาในเรื่องต่าง ๆ ของชาวต่างประเทศ

(๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๘ กองราชเลขาธุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระบรมราชินีนาถ

(๒) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๙ กองข้าราช มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ปฏิบัติงานข้าและเผยแพร่พระราชกรณียกิจ

(๒) ประสานสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักราชเลขาธุการ

(๓) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๐ สำนักงานเลขาธุการคณะองคมนตรี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ปฏิบัติงานเลขานุการคณะองคมนตรีในหน้าที่ที่ปรึกษาพระมหากษัตริย์ ทั้งในราชการแผ่นดินและส่วนพระองค์

(๒) ดำเนินการในเรื่องพระราชกรณียกิจที่ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้องคมนตรีปฏิบัติแทนพระองค์



(๓) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่  
ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๑ กองนิติการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์และงานส่วนพระองค์  
และดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบในความรับผิดชอบของสำนักราชเลขาธิการ

(๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับฎีการ้องทุกข์ และการสนองพระราชกระแสในเรื่องต่าง ๆ

(๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการพระราชทานความช่วยเหลือราษฎร

(๔) ดำเนินการเกี่ยวกับงานนิติกรรมและสัญญา ความรับผิดชอบในทางแพ่งและอาญา งานคดีปกครอง  
และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักราชเลขาธิการ

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่  
ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๒ กองโครงการสัมพันธ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการขอพระราชทานพระมหากรุณา ประทานงาน และติดตามผล  
การดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริต่าง ๆ เพื่อสนองพระราชดำริในการบำบัดทุกข์  
บำรุงสุขราษฎร

(๒) บริหารจัดการระบบข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งวางระบบการจัดการความรู้ เพื่อเผยแพร่ข้อมูล  
ที่เกี่ยวกับโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

(๓) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่  
ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๓ กองศิลปาชีพ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) สนองพระราชกระแสเกี่ยวกับงานศิลปาชีพส่วนภูมิภาคตามพระราชดำริในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

(๒) ดำเนินงานโครงการตามพระราชดำริเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของราษฎรทั่วประเทศ  
ให้มีการเพิ่มรายได้และยกระดับความเป็นอยู่ของราษฎรให้สามารถพึ่งพาตนเองได้

(๓) อนุรักษ์และเผยแพร่ศิลปหัตถกรรมไทย ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางทั้งใน  
และต่างประเทศ

(๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๔ กองราชเลขาธุการในพระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

(๒) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๕ กองงานในพระองค์สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี

(๒) ปฏิบัติงานในพระองค์พระเจ้าหลานเธอ พระองค์เจ้าสิริภาจุฑาภรณ์ และพระเจ้าหลานเธอ พระองค์เจ้าอทิตยาทรกิติคุณ

(๓) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระดำรัสรับสั่ง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๖ กองงานในพระองค์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชทินนิตตามาตุ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชทินนิตตามาตุ

(๒) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับรับสั่ง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๗ กองอำนวยการนักบริหาร มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยการและงานเลขานุการนักบริหาร ประสานงานระหว่างนักบริหารกับหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักพระราชเลขานุการ และบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจัดทำแผนงานของนักบริหาร

(๒) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๘ ศูนย์สารสนเทศ สำนักพระราชวัง มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) รวบรวมและปฏิบัติงานเทคนิคในเรื่องที่เกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่ปรากฏในรูปของสิ่งพิมพ์และไม่ใช่สิ่งพิมพ์ รวมทั้งเอกสารจดหมายเหตุเกี่ยวกับพระบรมราชจักรีวงศ์ เพื่อเป็นศูนย์กลางการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับพระบรมราชจักรีวงศ์

(๒) ให้บริการข้อมูลและเอกสาร ที่อยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์และไม่ใช่สิ่งพิมพ์ รวมทั้งเอกสารจดหมายเหตุเกี่ยวกับพระบรมราชจักรีวงศ์

(๓) เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับพระบรมราชจักรีวงศ์ในรูปแบบของหนังสือ วารสาร นิทรรศการ และสื่อโสตทัศน์ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ นิสิต นักศึกษา นักเรียน และผู้สนใจโดยทั่วไป

(๔) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ข้อ ๑๙ สถาบันสิริกิติ์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) สนองพระราชกระแสเกี่ยวกับงานศิลปาชีพส่วนกลางและงานที่เกี่ยวข้องเนื่องตามพระราชดำริในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

(๒) เผยแพร่พระราชกรณียกิจ และเชิดชูพระเกียรติคุณอันเกี่ยวกับงานศิลปาชีพสู่สาธารณะทั้งในและต่างประเทศ

(๓) สร้างและพัฒนาช่างศิลปาชีพสู่ระดับฝีมือช่างหลวงแห่งกรุงรัตนโกสินทร์

(๔) สร้างสรรค์งานศิลปาชีพที่เป็นงานประณีตศิลป์ชั้นสูงซึ่งแสดงถึงเอกลักษณ์และเกียรติภูมิของประณีตศิลป์ไทย

(๕) อนุรักษ์และดำรงรักษางานศิลปาชีพให้เป็นเอกลักษณ์และมรดกศิลป์ของแผ่นดินไทย

(๖) ดำเนินงานพิพิธภัณฑศิลป์แผ่นดินเพื่อเผยแพร่จัดแสดงมรดกศิลป์วัฒนธรรมของไทยให้เป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ

(๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับพระราชกระแส หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๓

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

หมายเหตุ :- เหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับนี้ คือ เนื่องจากมาตรา ๘ จ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๔๓ บัญญัติว่า การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานรัฐมนตรี กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ให้ออกเป็นกฎกระทรวง และให้ประธานเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการไว้ในกฎกระทรวงด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติดังกล่าว สมควรแบ่งส่วนราชการภายในสำนักราชเลขาธิการ และประธานเจ้าหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการให้เหมาะสมกับสภาพของงาน จึงจำเป็นต้องออกกฎกระทรวงนี้

## ประวัติผู้เขียน

|              |                                                                                                                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวนวลอนอม รุกถาวร<br>Miss Nuantanom Ruktavorn                                                                                                               |
| วุฒิการศึกษา | ศิลปศาสตรบัณฑิต (เอกภาษาไทย) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2528)<br>Diploma in Office Technology , Edwards International College ,<br>Perth , Western Australia (2530) |

### ประสบการณ์รับราชการ

|                      |                                                                                         |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| พ.ศ. 2532            | วิทยากร 3 ฝ่ายห้องสมุดเฉพาะสำนักพระราชเลขานุการ กองกลาง                                 |
| พ.ศ. 2534            | วิทยากร 4 ฝ่ายห้องสมุดเฉพาะสำนักพระราชเลขานุการ กองกลาง                                 |
| พ.ศ. 2537            | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 5<br>ฝ่ายสำนักงานเลขานุการราชเลขานุการ กองกลาง               |
| พ.ศ. 2540            | วิทยากร 6 กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกผู้บริหาร 1 (กรุงเทพฯ)                                 |
| พ.ศ. 2543            | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7<br>หัวหน้ากลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกผู้บริหาร 1 (กรุงเทพฯ)    |
| พ.ศ. 2548            | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 8<br>หัวหน้ากลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกผู้บริหาร 1 (กรุงเทพฯ)    |
| พ.ศ. 2553            | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ<br>หัวหน้ากลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกผู้บริหาร 1 (กรุงเทพฯ) |
| พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน | ผู้อำนวยการกองอำนวยความสะดวกนักบริหาร สำนักพระราชเลขานุการ                              |

### ตำแหน่งปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

ผู้อำนวยการกองอำนวยความสะดวกนักบริหาร สำนักพระราชเลขานุการ